

III. évfolyam 2. szám

2016. ősz



Budapesti
Kereskedelmi és Iparkamara
mellett működő

Budapesti
Békéltető Testület

mindennapi FOGYASZTÓVÉDELEM

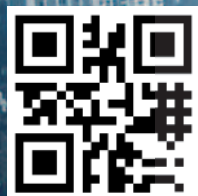
AZ INTERNETES
MEGRENDELÉSEK ÚTVESZTŐI

ONLINE
VITARENDEZÉS:
EBBEN SEGÍT!

KLÍMAVÁLTOZÁS

TÖMEGBEN
SZELFIZÉS -
nem akarok szerepelni

Repülőgéppel
utazik?
Ezekre figyeljen!



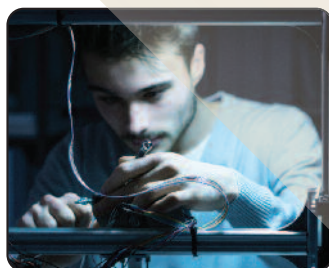
DIGITÁLIS
FOGYASZTÓVÉDELEM
- EZ A JÖVŐ!

TARTALOM

III. évfolyam 2. szám 2016. ősz

IMPRESSZUM

mindennapi
FOGYASZTÓVÉDELEM



a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület ingyenes fogyasztóvédelmi magazinja

Megjelenik negyedévente
Kiadja a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület

KIADÓ SZÉKHELYE
1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

**A KIADÁSÉRT FELEL
A FŐSZERKESZTŐ**
dr. Baranovszky György

FŐSZERKESZTŐ-HELYETTES
dr. Kispál Edit

SZERKESZTŐBIZOTTSÁG
Budapesti Békéltető Testület

LEVELEZÉSI CÍM
1253 Budapest, Pf. 10.

TELEFON
06 (1) 488-2131

FAX
06 (1) 488-2186

E-MAIL
mindennapi.fogyasztovedelem@bkik.hu

NYOMDA
Ipress Center Central Europe Zrt.
2600, Vác Nadas utca 8.
HU ISSN 2064-7395

A lapban található információk a forrás megjelölésével szabadon felhasználhatók, terjeszthetők!

A kiadvány a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium támogatásával készült el.



a fogyasztók érdekében

- | | |
|--|---|
| 3 Kedves Olvasó! | 19 Vigyázzunk egészségünkre!
Szárazszem szindróma |
| 4 Digitális fogyasztóvédelem
– ez a jövő! | 20 Az internetes megrendelések
útvesztői |
| 6 Miért létszükséglet a Star Wars-os
póló vagy a jégvárásos joghurt?
Hogyan neveljünk tudatos
fogyasztókat már gyermekkortól? | 21 Segítség!!!!
Csőtörés volt a kertben!
Mennyibe fog ez nekem kerülni? |
| 7 Körkép a tanszerekről | 22 Gumicukor teszt |
| 8 Bőségenergia, pénzbevonzó
szertartás – óvatosan
a betelefonálós jósműsorokkal! | 23 Gazdagság? Nem! Szegénység! |
| 9 Tömegben szelfizés
– nem akarok szerepelni | 24 Hát még a Jócó sem
gondolta volna... |
| 10 Aranyszabályok a fővárosi
parkoláshoz | 25 Nem tetszik a frizura
– ki kell fizetnem? |
| 11 Üdülési jog
Vigyázzon az álértékesítőkkal! | 26 Klímaváltozás |
| 12 Tervezett avulás
a mindennapokban | 28 Online vitarendezés:
ebben segít! |
| 13 DDD
A 3 D nyomtatásról | 29 A facebook felhasználási
feltételei |
| 14 CE jelölés | 30 Fogyasztóvédelem
a másik oldalról |
| 15 Hogyan válasszunk vállalkozót
nyílászáró csere vagy
lakásfelújítás esetén? | 31 Termékbiztonság – mit is jelent? |
| 16 Repülőgéppel utazik?
Ezekre figyeljen! | 32 Paypass |
| 18 Szüreti hagyományok | 33 Azonnali fizetési rendszer
– a jövő |
| | 34 Aperitifek
Keresztretjtvény |
| | 35 Könnyű és gyors
háromfogásos ebéd! |



Kedves Olvasó!

Nagy örömmel írom e sorokat akkor, amikor a Budapesti Békéltető Testület gondozásában megjelent „Mindennapi fogyasztóvédelem” újság immár két éves múltra tekinthet vissza. Nem mondok azzal nagyot, ha azt írom, mára nagyon sok támogatónk van, és rengeteg pozitív visszajelzést kaptunk a fogyasztóvédelmi szakma szereplőitől is.

Legyen szó akár a fogyasztókról, akár a vállalkozásokról, mindkét félnél elengedhetetlen a másikkal szembeni bizalom. Ha ez megrendül a vásárló részéről, akkor az olyan sebet hagy benne, ami miatt biztos, hogy legközelebb más kereskedőt tüntet ki a bizalmával. A modern technikáknak köszönhetően pedig rossz tapasztalatairól akár milliókat tud tájékoztatni egyetlen bejegyzéssel az interneten. A vállalkozásoknak is érdeke az, hogy megtartsák vásárlóikat és tisztelettel bánjanak velük. Nincs jobb ajánlólevél egy elégedett fogyasztónál. Ha azonban a bizalma mégis meginog, a békéltetés hatékony eszköz ennek helyreállítására, amennyiben a vállalkozás hajlik a megegyezésre. Ebben segít a Budapesti Békéltető Testület. Azért dolgozunk, hogy megoldjuk a vitás ügyeket ingyen és gyorsan, a fogyasztó és vállalkozás pedig egymással kezet rázva távozzon tőlünk a meghallgatást követően. A megyei békéltető testületek pedig szintén a felek megelégedésére teszik dolgukat.

A békéltetésnek sosem volt nagyobb aktualitása, mint most az online kereskedelem térnyerésével. Olyan, új lehetőségekhez jutnak a fogyasztók, amelyekről egy fél évszázaddal ezelőtt még álmodni sem mertek. Persze ez egyúttal veszélyeket is rejt, sosem tudhatjuk, ki bújjik meg egy internetes elérhetőség mögött. Szerencsére a jogalkotás szintén megadta a választ az online vitarendezés megteremtésével.

Ugyanakkor azt is látni, hogy a XXI. század olyan változást hozott magával, ami már feszegeti, sőt áttöri a „klasszikus fogyasztóvédelem” határait. Fenntartható fejlődés, környezetvédelem, klímaváltozás – ma ezekkel a szavakkal már napi szinten találkozunk, ami nem is baj, mert fogyasztóként ezek hatásait is érezhetjük, érezzük. Ezekről is beszélni kell, ha tartjuk a lépést a korral. Épp ezért a Mindennapi fogyasztóvédelem új számában már hasonló témával is találkozhat a Kedves Olvasó.

Azért persze maradunk a kaptafánál, és a már megszokott tartalommal igyekszünk segíteni a fogyasztóknak és vállalkozásoknak, közérthetően bemutatni és illusztrálni azt, ami ezer szállal szövi át hétköznapijainkat.

Forgassák haszonnal az újságot!

Dr. Baranovszky György



Gyakran **a fogyasztóknak akár ötször magasabb árat kell megfizetniük a kiszállításért, ha egy másik tagállamból rendelnek online**, szemben a belföldi csomagküldéssel. Anélkül, hogy ezt bármilyen felmerülő költség indokolná. Többek között **ezt a problémát kívánja megoldani az Európai Bizottság a nemrég előterjesztett javaslatai alapján.**

Ma jelenleg számtalan különböző akadályozó tényezővel találkozhatunk, ha egy másik uniós tagállam webáruházából szeretnénk rendelni. Aki ebben gyakorlott, és szokta böngészni a külföldi honlapok ajánlatait, az bizonyára találkozott olyan példával, hogy automatikusan átirányították őt egy másik, hasonló webcímre, amely már saját hazájában működik. Ekkor persze nem is lehet megrendelni a böngészett terméket azon a kiválasztott áron, ami az eredeti weblapon szerepelt.

Jelenleg ez egyáltalán nem egyedi eset. Számos cég alkalmaz korlátozó feltételeket az Európai Unióban, ha leendő vásárlója nem belföldi, ez alapján pedig kizárja vagy nehezebbé teszi a vásárlást. Így a fogyasztó pusztán az állampolgársága vagy esetleg lakóhelye miatt nem is rendelheti meg a kiszemelt portékát, vagy ha igen, akkor azt csak sokkalta drágábban teheti meg. Sokszor pedig azért hiúsul meg a vásárlás, mert a fogyasztó csupán egy bizonyos uniós országban kiállított bankkártyával vagy épp

hitelkártyával rendelkezik, amellyel a kereskedő el sem fogadja a fizetést.

Az Európai Bizottság ezért uniós szintű fogyasztóvédelmi javaslatot dolgozott ki, amely szerint, ha az későbbi érvénybe lép, nem lehet majd hátrányos megkülönböztetésben részesíteni a vásárlókat áruk vagy az értékesítési és fizetési feltételek alapján (bizonyos kivételekkel).

➤ Azonban a fenti probléma csak egy olyan a sok közül, amely aláássa a fogyasztók internetes vásárlásba vetett bizalmát. Egy nemrég közzétett uniós felmérés szerint ugyanis csupán 15 %-uk vásárol online más uniós tagállamból, miközben mintegy háromszor ennyire tehető azok száma, akik inkább saját országuk webáruházait részesítik előnyben. **Miért is van ez?**

Többek között azért, mert ma nagyon drága Európa-szerte a csomagküldő szolgáltatás, holott a fogyasztók ennek segítségével vehetik kézhez az online megrendelt terméket. Így, ha eltérő tagállamból rendelünk, akkor könnyen előfordulhat, hogy a kiszállításért akár ötször nagyobb postaköltséget kell fizetnünk szemben azzal az összeggel, amit egy hazai webáruház oldalán találunk. Ez érthető módon számos vásárlót elriaszt nem csak a megrendeléstől, hanem attól is, hogy később gyakorolja az egyébként őt megillető jogot: azt, hogy tizennégy napon belül meggondolja magát. Többbe kerül a leves, mint a hús – gondolhatja a magyar fogyasztó, ha látja, hogy csak több száz euróért cserébe küldhetné vissza a Krakóból megrendelt, nem tetsző terméket.

➤ Épp ezért az Európai Bizottság céljai között szerepel, hogy a jövőben egységesen olcsóbbak legyenek a csomagküldő szolgáltatásért cserébe felszámított árak, egyúttal azok átláthatóbbak is lesznek a javaslatok életbe lépését követően.



Ennek köszönhetően nem kell majd horribilis árakat fizetni azért, ha szeretnénk visszaküldeni a külföldről megrendelt terméket, amivel gondunk van. Egyúttal a tagállamok hatóságai számára is hatékonyabb eszköz fog rendelkezésre állni ahhoz, hogy megvédjék a fogyasztókat. Ellenőrizni fogják a fenti szabályok betartását, és azt, nem alkalmaznak-e az új előírásokba ütközően indokolatlan korlátozást a vásárlókkal szemben bizonyos webáruházak. Ha pedig esetleg a visszaküldést nehezítenék egyes vállalkozások, ekkor is büntetésre számíthatnak.

➤ Végül szigorú fellépés fogja követni azt, ha valamely cég úgy kínálja online a fogyasztóknak termékeit, hogy megtévesztő információkat közöl. Ez esetben azonnal működésképtelenné lehet majd tenni az adott weboldalt, sőt a domain szolgáltatók és a bankok is kötelesek lesznek együttműködni a csaló honlapok felderítése érdekében.

Addig is, míg mindezek életbe lépnek, megfontoltan vásároljunk az interneten! Sosem tudhatjuk, kivel kötünk szerződést, és ha nem tájékozódunk előzetesen, könnyelműen ikszelünk, később azt akár pénztárcánk bánhatja. Nézzünk utána ezért a cégnek az interneten. Ha pedig ez alapján bizalmat szavazunk neki, ismerjük meg a szerződési feltételeit és a vásárlást követő kötelezettségeinket.



Miért létszükséglet a Star Wars-os póló vagy a jégvarázsos joghurt?

Hogyan neveljünk tudatos fogyasztókat már gyermekkortól?

A divatos Disney mesefigurákkal, akcióhősökkel díszített áruk sokasága található a szupermarketek és játékboltok polcain. Mit mondjunk a gyerekeinknek, hogyan győzzük meg arról, hogy van másik választási lehetőségük is? Tudunk-e szülőként ez ellen a reklámdömping ellen fellépni vagy szükséges-e fellépni ellene?

Akisgyermek életében nagyon fontos, hogy az óvodai csoportban vagy iskolai osztályban biztonságban érezze magát, és az adott csoporthoz tartozást akár az ilyen mesefigurás pólók viselése vagy akcióhősös termékek fogyasztása fejezi ki számukra. A gyermek a legjobb barátjára vagy barátnőjére szeretne hasonlítani, ezért szeretné választani azokat a termékeket, melyeket a barát visel, vagy fogyaszt. Ha a szülő nem is teljesen ért egyet a póló vagy az adott termék által képviselt történettel, attól még megjutalmazhatja ezzel a gyereket, amennyiben nem csak külső megerősítéseket használ a nevelés során. A fontos az, hogy a gyermekünk ne csak attól érezze magát sikeresnek vagy jobbnak, hogy mit visel vagy milyen menő dolgokkal játszik. Az önbizalom szempontjából az egyéb értékek megerősítése is nagyon fontos, mint a „jól tanulsz, okos vagy, szépen rajzolsz vagy énekelsz”. Na persze a legjobb minta a nevelésben a szülő, tehát ha anyuka pont úgy néz ki, mint egy Barbie baba és a legújabb reklámpólóban vagy márkás szettben feszít, akkor a gyermek is az ilyen termékeket fogja választani a vásárláskor.



Mivel kisgyermekkorban a gyerek felé érkező külső hatások elsődleges szűrője a szülő, ezért ebben nagy a felelőssége. A szülőnek kell eldöntenie, hogy adott korban milyen meséket nézhet meg a gyermeke, és milyen könyvekből olvas neki, milyen játékokat választ a nagy kínálatból, ezért a vásárlásnál is a tudatos választásban kell megerősíteni őt. Ha tehát szülőként tudatosan választjuk ki a termékeket az üzlet kínálatából, akkor ezzel jó példát mutatunk a gyerekeinknek is. Önmagában az nem probléma, hogy a kisfiú inkább a pókembert viszi haza a játékszettből és nem a kis vakondot. Ha otthon akár a pókemberrel összefüggésben eljátszunk vele közösen egy történetet, vagy arra hívjuk fel a figyelmét, hogy a pókembernek a küldetése a rászoruló megmentése és megsegítése. Amikor együtt vásárolunk a gyerekekkel, akkor vegyük le a polcról a mesefigura képével ellátott terméket – csokoládét, gyümölcslejt vagy joghurtot – és a gyerekekkel együtt vizsgáljuk meg annak összetételét.



Beszélgessünk vele arról, hogy miért fontos megnézni egy élelmiszer vagy akár egy használati tárgy anyag vagy áru- összetételét. A célunk az legyen, hogy jó minőségű, egészséges áru kerüljön a kosarunkba, és ezt a hozzáállást próbáljuk átadni minden közös vásárlásnál. Mondjuk el mit olvasunk a címkéken, és hogy azért nem választjuk ezt a gyümölcslejt, mert tele van mesterséges színezőanyaggal, amitől fájhat a hasa, vagy azt a pólót, mert olyan anyagból van, amitől izzadni fog, és esetleg kiütéses lesz a bőre. Semmiképpen ne erőszakkal próbáljuk eltávolítani a vágyott tárgytól, hanem észérvekkel. Találjuk meg az egyensúlyt a vásárlásnál a reklám és az ésszerűség között! Mutassuk meg azt is, hogy lehet hasznos társasjáték vagy könyv is népszerű figurákkal reklámozva, ne zárjuk ki egyértelműen a divatos dolgokat az életünkől, inkább a tudatos választásra helyezzük a hangsúlyt már egészen kiskortól!

Körkép a tanszerekről

Az iskolakezdéssel kapcsolatos teendők listája hosszú, így az több háztartásban is fejtörést okoz. Az egyik legnehezebb feladat pedig a tanszerek – megfelelő áron történő – beszerzése, mely júliustól akár szeptember közepéig is eltarthat. A Pénzcentrum tavalyi becslései szerint minimum 40-50 ezer forintba is kerülhet gyerekenként a szeptemberi tanévkezdés.



HOL ÉRDEMES VÁSÁROLNI?

Egy szintén 2015-ös összehasonlítás – melyben egy webáruház, egy papír-írószer bolt, valamint egy hipermarket vett részt iskolakezdésre szánt termékeivel – eredménye szerint a hipermarketben lehetett legolcsóbban beszerezni egy első osztályba készülő gyermek tanszereit.

Ez azt jelenti, hogy utóbbiban 13.710 Ft, a papír-írószer üzletben 19.405 Ft, a webáruházban pedig 14.640 forintot költöttek volna a tesztelők a legolcsóbb tanszerekért. Az eredménnyel kapcsolatban fontos hangsúlyozni, hogy ezen összegekben csak a tanszerek árai szerepelnek, így például a torna- vagy tisztasági felszerelésekre még ezen felül, pluszban kell áldoznia a szülőknek.

A termékkínálat évről évre nő, ezért igen széleskörű a tanszerek palettája is. Általánosságban kijelenthető, hogy amíg a gyermekek körében az éppen aktuális trendek hódítanak (pl. mesefigurás illetve focistákat ábrázoló füzetek), addig a szülők igyekeznek hosszútávon gondolkodni, és minél tartósabb termékeket választani.

MIRE FIGYELJENEK A FOGYASZTÓK? JÓ TANÁCSOK ÉS PÉNZTÁRCAKÍMÉLŐ TIPPEK

- 1 Tudatosan vásároljanak a szülők, iskolakezdésre mindenből csak a legszükségesebbeket szerezzék be, és inkább év közben, folyamatosan pótolják a hiányzó darabokat.
- 2 Készítsenek listát, így elkerülhetőek a fölösleges kiadások, és elcsábulni sem lesz olyan egyszerű a „kihagyhatatlan” ajánlatok láttán. Ebben az iskolák is segítenek a honlapjukon közzétett taneszköz igényekkel.
- 3 Az iskolakezdési akciókat minden esetben nézzék végig a fogyasztók, és hasonlítsák össze az árakat, így lehetőség nyílik mindenből ár-érték arányban a legjobbat választani.
- 4 Iskolatáskákból széles a paletta, érdemes azonban tartós darabra költeni, illetve figyelembe venni azt is, hogy arra a gyártója mennyi ideig vállal garanciát. Így ha bármilyen probléma felmerül, esetlegesen a táska kicserélésével az megoldható lesz.
- 5 Ami a tankönyveket vagy a kötelező olvasmányokat illeti, nem árt tudni, hogy ezeket használtan, ám de jó állapotban már számos internetes portálról is be lehet szerezni. Több szükséges könyv pedig az antikváriumok kínálatában is megtalálható.

A televízió csatornái között kapcsolgatva gyakran akadhatunk olyan műsorokra, amelyekben jósek, mágusok, sámánok, boszorkányok, tisztánlátók, tisztánhallók, tisztánérzők és magukról egyéb mágikus tulajdonságokat hirdetők kínálják „szolgáltatásaikat”.

DE MIVEL IS CSÁBÍTJÁK A GYANÚTLAN TELEVÍZIÓNÉZŐKET EZEK A MŰSOROK?

Emelt díjas, közel ötszáz forintos percdíj megfizetéséért cserébe a betelefonálónak adás közben, szóban a jövő meglátását, jóslást, pénzbevonzó szertartás elvégzését, rontáslevételt, szerelmi oldást-kötést, betegségek megállapítását és azokból való ki-gyógyulásra vonatkozó útmutatást, ártó szellemektől való megszabadulást, és még számos hasonló, kézzelfoghatatlan tevékenységet ígérnek. Sok esetben különleges, kiválasztott személynek érezheti magát a néző, aki óriási szerencsét szerezhet el, ha nem telefonál, mert csak egyedül ő felel meg a műsorban megadott feltételeknek. Például látja, hogy melyik gyertya világít a három közül, vagy éppen van zöld színű tárgy a szobájában. Azonban, ha jobban belegondolnak, ez bármelyik nézőre igaz.

Ki ne szeretne meggazdagodni, vagy megszabadulni betegségétől, esetleg a régóta fennálló családi problémáját megoldani? Sok nézőt meggyőznek az adásban szereplő „mágusok”, hogy ilyen problémák megoldásában is tudnak segíteni, és sok hiszékeny néző tárcsázza az emelt díjas számot, amelynek a hívása nem garantálja még azt sem, hogy bekerül a műsorba a telefonáló.



Bőségenergia, pénzbevonzó szertartás ÓVATOSAN A BETELEFONÁLÓS JÓSMŰSOROKKAL!

A nézők gyakran nem tudják, hogy a telefonhívásukkal az üzemeltető vállalkozások általános szerződési feltételeit automatikusan elfogadják, amelyek például az alábbiakat is tartalmazzák:

- a betelefonálóhoz zájárnak ahhoz, hogy a rögzített felvételeket a műsor készítője korlátlanul felhasználhassa, azt kereskedelmi céllal terjeszthesse, nyilvánosságra hozhassa, és adatait marketingcéllal felhasználhassa
- az üzemeltető vállalkozások nem vállalnak semmilyen felelősséget a betelefonálók által közölt kijelentések, tényállítások, tanácsok, információk tartalmáért, megfelelőségéért, jogszerűségéért, azokat a betelefonáló saját felelősségére használja fel
- nem garantálják, hogy a kiválasztott jós képes a kért információ megadására
- nem garantált a műsorba jutás
- nem garantált, hogy a kiválasztott „jós” épp elérhető
- a várakozó hívásdíj is kiszámlázásra kerül
- a „szolgáltatások” nem helyettesíthetik a kórházi vagy orvosi segítségnyújtást
- csak általános jelleggel hangzanak el egészséggel kapcsolatos információk.

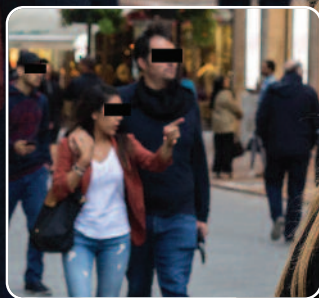
Különösen legyenek óvatossá azok, akik valamilyen betegségben szenvednek, mert kiszolgáltatott helyzetük kihasználásával könnyen áldozattá válhatnak, és az orvosi segítség igénybevételével való késlekedés komoly bajba sodorhatja őket.

Érdemes alaposan megfontolni, mielőtt bárki is tárcsázná egy jósműsor számát, mert az interneten közzétett általános szerződési feltételek ismerete nélkül könnyen kellemetlen meglepetés érheti a betelefonálót. Nemcsak, hogy nem jut hozzá semmilyen érdemi információhoz, de horribilis díjat számláz ki részére a hírközlési szolgáltató is.



TÖMEGBEN SZELFIZÉS - *nem akarok szerepelni*

Napjainkban már nem meglepő, hogy szelfi fotókkal van tele a közösségi média, azonban a jogi háttéréről csak ritkán esik szó. Mi van ugyanis abban az esetben, ha például egy koncerten készült szelfi nem csak a fotóst ábrázolja? Szükséges-e a képen esetlegesen szereplő többi személy engedélye is a kép megörökítéséhez? Erre és ehhez hasonló kérdésekre következnek most válaszok.



A „SZELFI” JELENTÉSE

A szelfi (angolul selfie) kifejezés az internetes közösségi oldalak (Facebook, Instagram, Twitter) elterjedésével vált népszerűvé, és azt jelenti, mikor valaki saját magát fotózza.

A KÉPMÁSHOZ FŰZŐDŐ JOG

A Polgári Törvénykönyv egyértelműen fogalmaz, hiszen kimondja, hogy nincs szükség az érintett hozzájárulására a felvétel elkészítéséhez és felhasználásához tömegfelvétel esetén. Ez azt jelenti, hogy nem éri a fogyasztót személyiségi jogi sérelem, ha egy olyan képen illetve szelfin szerepel, mely például nyilvános eseményen, rendezvényen, vagy épp táj- és utcarészletet fotózva készült. Egyebekben nyilvános közszereplés alkalmával, – például politikusoktól, közéleti személyiségektől – szintén nem szükséges engedélyt beszerezni.

TÖMEGFELVÉTEL

Tömegfelvételtől akkor beszélünk, (fénykép-, film- és tévéfelvétel) amikor fizikai képtelenség több száz, vagy ezer személytől a felvétel készítéséhez vagy közléséhez hozzájárulást kérni. Ugyanakkor a résztvevőknek is számolnia kell azzal, hogy személyüket megörökíthetik olyan eseményeken, ahol szokásos az ilyen jellegű felvétel készítése, amely kizárólag csak célja által (például tájékoztatás) indokoltan használható fel.

KIVÉTEL – MIKOR VAN SZÜKSÉG A FÉNYKÉPEN SZEREPLŐ ENGEDÉLYÉRE?

A felvételen szereplő személy hozzájárulására mégis szükség van, amikor megállapítható a felvétel egyedisége, illetve egyéni portré jellege. (Például, ha a tömegben szelfiző személy a képet kifejezetten azért készíti, hogy a háttérben kiemeljen valakit). A hozzájárulás egyebekben nincs alakiséghez kötve, kifejezhető akár ráutaló magatartással is, mely megvalósulhat úgy is, ha valaki észreveszi, hogy fotózzák és hagyja azt.

A SÉRELEMDÍJRÓL

Személyiségi jogi sérelem esetén, így például a jogellenesen készített és közzétett képfelvétellel okozott jogsérelem esetén, a bekövetkezett hátrány bizonyítása nélkül sérelemdíj járhat a fotón szereplőnek. Ezt bíróság előtt tudják érvényesíteni az érintettek.

ARANYSZABÁLYOK a fővárosi parkoláshoz



A parkolás a mindennapi élet velejárója, rutinfeladat, mégis sok esetben okoz bosszúságot a fogyasztóknak. Hogyan lehet ezt kiküszöbölni? Egy kis segítséggel.



folyamatot. A második esetben pedig a határozott időre szóló parkolójegy lejárt, és addigra nem ért vissza a járműhöz a fogyasztó. Ilyenkor beszélünk lejárt jegyről. A parkolójegy lejárt utáni „türelmi idő” hossza attól függ, hogy a korábbi érvényes parkolójegy mennyi időre szólt. Ha egy óránál rövidebb időre szólt az utolsó érvényes jegy, akkor a türelmi idő 5 perc, ha egy órára vagy annál hosszabb időre, akkor 15 perc. Lejárt jegy esetén pedig, ha a fogyasztó újraváltaná a jegyét, nem alkalmazható az első ötperces szabály, vagyis az új jegynek nem a pótdíjazástól számított 5 percen kell belülinek lennie, hanem a régi lejártától számított öt- illetve 15 percen belülinek.

Az alapfeladatokkal jól boldogulnak a fogyasztók, figyelnek már a környéken, hogy az adott terület parkoló övezet-e, és azonnal megkezdik a díjfizetést. Sokan tartanak aprót a kocsiban, hogy azzal se menjen az idő, a legtöbben pedig mobilparkolásnál is megvárják helyben a visszaigazoló üzenetet. Ez utóbbi már csak azért is fontos, mert ha applikációt használ a fogyasztó, és nagy lendülettel elindul az úticélja felé, mire a GPS megtalálja, már lehet, hogy másik díjfizetési övezetbe helyezi el, vagyis átparkol a fogyasztó. Ennek a hibának ugyanúgy pótdíj a vége, mintha ő maga véletlenül rossz zónakódot adott volna meg, hiszen az eredmény ugyanaz: nem abban a zónában fizet, mint ahol parkol.

Minden eddiginél fontosabbá vált az, hogy a parkoló-automatából váltott jegyet az első szélvédő mögött, kívülről jól láthatóan kell elhelyezni úgy, hogy az érvényességi idő jól olvasható legyen, e tekintetben ugyanis megszűnt az utólagos bemutatás lehetősége.

Továbbra is bemutatható azonban az a jegy, vagy mobilparkolás-visszaigazolás, amit a pótdíjazás időpontjától számított öt percen belül váltott a fogyasztó. Amikor pedig a parkoló társaságok ezt a szabályt alkalmazzák, már nem támaszthatnak a fogyasztóval szemben további többletfeltételeket – mint korábban, amikor erre csak naptári hónaponként egyszer volt lehetőség, illetve csak a pótdíjazástól számított öt munkanapon belül. Ettől függetlenül, az egyébkénti szűk határidők miatt, és azért is, hogy a halogatásban végül el ne felejtsek, azt javasoljuk a fogyasztóknak, hogy ha ilyen helyzetbe kerülnek, igyekezzenek mielőbb rendezni azt.

Nem szabad összekeverni és egyszerre alkalmazni az előző ötperces szabályt a parkolás lejártát követő öt- illetve tizenöt perces türelmi idővel. Az első esetben arról van szó, hogy a megállást követően valami probléma adódott, a fogyasztó nem találta a parkolóórát, vagy az előtt többen várakoztak, vagy még aprót kellett váltania, ezért nem ért vissza a parkolójeggyel időben a járművéhez, és a parkolóór már elindította a pótdíjazási



Éppen emiatt nagyon fontos, hogy figyeljenek oda a fogyasztók, hogy új parkolás megkezdésekor a korábbi, lejárt jegyet távolítsák el a szélvédő mögül. Ezzel elkerülhető, hogy a várakozási eseményt félreértésből lejárt parkolásnak véljék, mely esetben nem alkalmazható az 5 perces türelmi idő. Ha mégis erre hivatkoznának, a fogyasztónak kellene igazolni azt, hogy ez egy új várakozás volt, ami sokszor szinte lehetetlen.

ÜDÜLÉSI JOG

Vigyázzon az álértékesítőkkal!

A Budapesti Békéltető Testülethez számos olyan panasz érkezik, melyben a nyugdíjas fogyasztók arról számolnak be, hogy szerettek volna megszabadulni az üdülési joguktól, ezért azt értékesítésre felajánlották, de sajnos megijázták, mert megtévesztették őket. Sok esetben egy újabb üdülési joggal lettek gazdagabbak.



Az egyik esetben a fogyasztó üdülőhasználati jogát közvetlenül keresztül értékesítette harmadik személynek úgy, hogy egyidejűleg új használati jogot vásárolt a közvetítőtől, amelynek vásárlásába az eladott üdülőhasználati jogának vételárát beszámították.



Azonban az ügyeletet követően szembesült azzal, hogy az üdülőhasználati jogot megvásárló elérhetetlen új tulajdonos nem fizeti az éves díjakat az eladás, azaz 2013 óta. A díjakat továbbra is a fogyasztón követelték, pedig a fogyasztó abban a tudatban volt, hogy neki már az üdülőhasználati jog ellenértékét, az éves fenntartási díjat nem kell fizetnie, mert azt eladta, de mégsem. Ennyi év elteltével pedig már nem lehet bizonyítani, hogy a szerződéskötéskor megtévesztették a fogyasztót.

Egy másik esetben telefonon hívták fel a fogyasztót, hogy az üdülési jogát tudják értékesíteni. Egy budapesti szállodában történő találkozás után hosszas rábeszéléssel 480.000 Ft letétbe helyezésével egy új szolgáltatási szerződést kötöttek a felek egy CPP rendszerben működő creditre azzal, hogy a credit kártyán szereplő pontokat a fogyasztó majd beválthatja. Természetesen nem értékesítették az üdülés jogot, és a credit rendszerben a semmiért fizetett a fogyasztó, a vállalkozás később csak online volt elérhető, majd sehogy sem. Így a kifizetett több százezer forint veszendőbe ment.

Egy harmadik esetben a fogyasztót szintén az üdülési jogának eladása vezette, amikor 120.000 Ft-ot kifizetett egy vállalkozásnak megbízási szerződés alapján. A szerződést aláírás előtt nem olvasta el, és otthon szembesült azzal, hogy ezen összeget csak azért fizette ki, hogy a vállalkozás reklámozza weboldalán az üdülési jogát, és egyéb marketing feladatok ellátására bízta meg. Ezen szerződés tehát nem az eladásra jött létre, így a megbízási díj a szerződéstől való elállás folytán nem feltétlenül jár vissza, hiszen a megbízási szerződésben foglalt feladatokat a vállalkozás jórészt elvégezte.

Fontos tudni, hogy az üdülőhasználati szerződésről szóló 141/2011 (VII.21.) Korm. rendelet szerint az üdülőhasználati szerződés megkötése előtt a vállalkozást részletes tájékoztatási kötelezettség terheli, mely írásbeli tájékoztató, illetve formanyomtatvány a megkötött szerződés részét képezi. A szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles a fogyasztó figyelmét külön felhívni a fogyasztót megillető elállási jogra, és az annak gyakorlására nyitva álló 14 napos határidőre. Arról is kell tájékoztatni a fogyasztót, hogy az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő alatt a vállalkozás a fogyasztótól nem követelhet vételárelőleget és nem fogadhat el részteljesítést sem.



MIRE FIGYELJENEK MÉG A FOGYASZTÓK?

- 1 A megbízási, szolgáltatási vagy üdülőhasználati-szerződés aláírása előtt tanulmányozza át nyugodtan a szerződést, és annak lényeges tartalmi elemeit. Ha valamit nem ért, akkor kérdezzen rá vagy kérjen jogi segítséget a szerződés értelmezéséhez!
- 2 Azt is ellenőrizték, hogy a vállalkozás megbízható-e és a szerződés valós tartalma egyezik-e a szóbeli megállapodásukkal! A vállalkozás adatait ellenőrizték a www.e-cegjegyzek.hu ingyenesen elérhető weboldalon!
- 3 Az üdülőhasználati jog értékesítését vagy viszontértékesítését végző vállalkozás köteles tájékoztatni a szerződő másik felet a vállalkozás legfontosabb elérhetőségeiről, székhelyéről, telephelyéről, telefonszámáról, ügyfélszolgálatáról vagy elektronikus címéről!
- 4 Ha utólag mégsem kívánják a szerződést megkötni és megfontolják magukat, éljenek az indokolás nélküli elállási jogukkal!



TERVEZETT AVULÁS a mindennapokban



A mosógép, ami két év alatt tönkremegy, de csak egy év kötelező jótállás volt rá, a kenyérpirító, ami hónapokat sem bír, de nincs hozzá alkatrész, ezért eleve lehetetlen javítani, és az általános hozzáállás, hogy ha elromlott valami, akkor újat kell venni. Mindenki találkozott már a jelenséggel, és vérmérséklettől és anyagi lehetőségeitől függően próbált megoldást találni rá.

Több európai fogyasztó-védelmi szervezet is termékeszteteket végzett, és megállapította, hogy egyes termékek sorsa már a tervezőasztalon meg van írva. Így például a készülék eleve a kialakítása miatt nem javítható, vagy valamely funkcionális főalkatrészének az életciklusa a legtöbb háztartásban elmarad az előzetes várakozásoktól.



Stefan Schridde német közgazdász, a Murks? Nein Danke! elnevezésű civil szervezet alapítója szerint a tervezett avulás problematikája nem újszerű, az már az iparosodás kezdetén, a XIX. században is jelen volt, csupán napjainkra hatalmasodott el annyira, hogy az már jelentősen érinti a fogyasztókat. Olyannyira, hogy a VKI elnevezésű osztrák fogyasztóvédelmi civil szervezet felmérése alapján a megkérdezettek 55%-a hisz abban, hogy a termékek élettartamának tudatos lerövidítése a gyártók szándékos és szisztematikus magatartása.



Nagyon gyakran előfordul, hogy a néhány éve vásárolt készülékek kapcsán felmerülő minőségi kifogások orvoslása során komoly gondokba ütköznek a fogyasztók. Ha tart is még a jótállás, vagy a szavatosság során a fogyasztó igazolni tudja, hogy a kifogása alapos és a vállalkozás köteles a hibás teljesítésért fennálló kötelezettsége teljesítésére, az gyakorlati akadályokba ütközik.

A kijavítás alkatrészhiány miatt nem lehetséges. Ez jogszerű indok a fogyasztó számára, hogy áttérjen a kicserélés lehetőségére, a régebbi modelleket azonban a forgalmazók nem tartják, így a kicserélés is problémás, hiszen jogi értelemben véve a csere csak az eredetileg vásárolttal tökéletesen megegyező új készülékre történő cserét jelenthet. A jogszabály egyértelmű; ha a vállalkozás sem a kijavítást, sem a kicserélést nem vállalja, vagy arra a fogyasztó érdekeinek kíméletével nem képes, akkor a fogyasztó viszszakérheti a termék vételárát. A termék vásárláskori árából azonban a legtöbb esetben ahhoz hasonló képességű terméket, akár csak egy év elmúltával már nem lehet vásárolni.

Lehetőség még a mással történő kijavíttatás, de a nemzetközi és a hazai tapasztalatok ezen a téren sem mutatnak pozitív képet. A kijavíttatás költsége sok esetben megközelíti egy új termék vásárlásáét, – mely szintén tervezési kérdés, például abban az esetben, ha a készülék egyszerű alkatrészének javítása csak egy teljes blokk cseréjével megoldható. De az alkatrészek nehézkes beszerzése – hiszen a forgalmazó is éppen alkatrészhiány miatt nem tudta megoldani a javítást – ezt is elnehezíti, illetve elbizonytalanítja a fogyasztókat a készülék további hibamentes működésében.

A JELENSÉG LEGFŐBB OKOZÓIKÉNT AZ ALÁBBI PROBLÉMÁKAT ISMERTÉK FEL:

- **esszenciális jelentőségű alkatrészek nem kellően magas minőségű anyagból készülnek,**
- **a kijavítás a tartalék alkatrészek hiánya miatt nem lehetséges,**
- **a termékek tervezése nem teszi lehetővé a kijavítást,**
- **a termék egy előre meghatározott életciklust követően elromlik, de erről a fogyasztók nem kapnak tájékoztatást a vásárláskor,**
- **a magas kijavítási költségek a cserét teszik az egyetlen lehetséges opcióvá,**
- **a marketing gyakorlatok miatt a fogyasztók gyakran cserélik le pl. elektronikai készülékeiket abban az esetben is, amikor azok még tökéletesen használhatók**

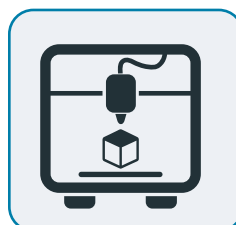
Ez a tendencia anyagi kihívások elé állítja a fogyasztókat és egyébként elkerülhető terheket ró a környezetre is. Azt már több kutatás is egyértelműen rögzítette, hogy a tartós fogyasztási cikkek használati ideje az utóbbi évtizedekben drasztikusan lecsökkent, de az még nem egyértelmű, hogy ez mennyiben a megváltozott fogyasztói szokások és mennyiben a tervezett avulás következménye.



Megoldás lehetne az, ha a gyártóknak fel kellene tüntetni a környezeti besorolás mellett a termékek várható élettartamát is. Ahogy az előbbi versenyt gerjesztett a gyártók között, ennek is lehetne hasonló ösztönző hatása, de legalábbis egyszerűbbé tenné a vásárlók számára a tervezést.

DDD

Lehetne találós kérdés is a cím. De minek, hiszen egyszerű a megfejtés: 3D. A következőkben a nyomtatásról lesz szó egy dimenzióban, avagy kettőben, ha nagyon figyelünk.



A mikor először olyan eszközt láttam, amely három dimenzióban képes nyomtatni, azt hittem egy kibelezett, a burkolatától megszabadított normál nyomtatóval van dolgom. Igaz, a festékpátron helyett különböző színű gombolyagokról fejtette a „cérnát”. Ahogyan Édesanyám kötni szokta a mellényeket, sapkákat, úgy fogyott a kis gombóc, és úgy épült fel sapka és mellény helyett a Szent László téri templom élethű, kicsinyített mása.

Miként működik ez? – kérdezem a gépet üzemeltető Balázst. Nagyon egyszerűen fogalmaz, hiszen látja rajtam a komoly érdeklődést, de a szakmai alapok teljes hiányát is:

Van egy térbeli kép a számítógépen, ami tized, század, ezred milliméterekre van felszeletelve vízszintesen – kezdi. Nyomtatáskor a gép beolvassa az egyes rétegek adatait, és sorban egymásra illeszkedő rétegeket képez a kis szálakból. Szeletenként építi fel a teljes testet. A rétegek vastagsága általában 1-2 tized milliméter. Egy-egy „kép” 3D-s kinyomtatása néhány perctől több óráig tart, ez függ a test bonyolultságától és méretétől is. A 3D-s nyomtatás lényeges előnye, hogy tényleg egyedi darabokat hozhat létre. Most a foci EB végeztével a győztes csapat kapitányának, Ronaldónak a fejét fogjuk elkészíteni – fejezi be.

Felsejlik bennem a közeli jövő: (vagy jelen?) Lehet így különböző, mondjuk repülőgép alkatrészeket gyártani? Vélhetően elég az amerikai tervezőirodából interneten elküldeni a kínai faluban lévő nyomtatónak az adatokat, és máris készülhet az alkatrészek sokasága. Sok nagy nyomtató kell, és kevés munkaerő. De az űrállomásokon dolgozóknak sem kell megvárni, amíg egy meghibásodott alkatrész helyett újat kapnak a következő űrhajóval. Kinyomtatják ott helyben. A lehetőségek szinte végtelenek...

Most olvasom: a szingapúri hatóságok bejelentették, 3D-ben nyomtatott házakat építenének nagy számban, már készülnek a megvalósítási tervek... Mondom én... végtelenek.



JELÖLÉS

A CE jelölés ismertetése előtt szükséges áttekinteni az Európai Unióban az áruk szabad áramlását biztosító műszaki-jogi szabályozást (irányelveket) és azok fejlődését, amely megvilágítja a CE jelölés lényegét.

Az első időszakban régi megközelítésű irányelveket készítettek, amelyek tartalmazták a termékekre vonatkozó összes műszaki követelményt, esetleg vizsgálati eljárásokat is (pl. kozmetikumokra vonatkozó irányelv). A tudományos-technikai fejlődést követő sok módosítás miatt ezek az irányelvek sok esetben nehezen voltak áttekinthetőek, módosításuk nehézkessé vált. Ezért létrehozták az *Új megközelítésű* irányelveket (*New Approach Directives*) – ebbe a csoportba tartoznak pl. a gyermekjátékok, gázfogyasztó készülékek –, amelyek a lényege magyarázza egyben az eltérést a régi megközelítésű irányelvektől:

- A jogszabályok csak a biztonság, az egészségvédelem, a környezetvédelem és a fogyasztóvédelem területét szabályozzák.
- A felsorolt négyféle szempont esetében is csak a lényeges követelményeket határozzák meg, a részletkérdéseket a szabványok tartalmazzák.

Az irányelvekben sokféleképpen lehet hivatkozni a részleteket tartalmazó szabványra, ha szükséges, azt hivatkozással kötelezővé lehet tenni, de ettől eltérő módon is lehet intézkedni, így a szabvány használata nem kötelező.

Később a jogilag szabályozott területre létrehozták a *Globális megközelítés* koncepciót, amely szerint a megfelelés tanúsítását és módját nyolc modul különböző kombinációjával lehet megtenni.

A CE (*Conformité Européenne* = európai megfelelés) jelölés egy jelzés a hatóságok felé arról, hogy a termék megfelel a rá vonatkozó követelményeknek, így joggal feltételezhető, hogy biztonságos. A CE jelölés jogszerű alkalmazásához a gyártónak, a termék típusától függően különböző feltételeket kell teljesítenie: műszaki dosszié (doku-

mentáció) összeállítása, termékvizsgálat (típusvizsgálat), tanúsítás, minőségügyi rendszer működtetése, szükség esetén akkreditált vizsgáló laboratórium, tanúsító, valamint kijelölt szervezet bevonásával.

Mindkét megközelítésnél (*új és globális*) a gyártó dönt a CE jelölésnek a termékre, ill. a dokumentációra való feltételéről. Ez abból következik, hogy ő felel a termék biztonságáért.

A CE jelölés megkönnyíti a piacfelügyeleti ellenőrzést, és segíti a nem megfelelő termékek kiszűrését. A biztonság értékelésénél fontos szerepet kap a kockázatelemzés, amely során feldolgozásra kerülnek a fogyasztói visszajelzések is.



Hogyan válasszunk vállalkozót nyílászáró csere vagy lakásfelújítás esetén?

Rohanó világban élünk, zúdulnak ránk az információk. Mindennapi vásárlásainkat rutinszerűen intézzük. De vajon alkalmazhatók-e ezek a módszerek akkor, amikor egy-egy komolyabb kiadással járó munkát kell elvégeztetnünk. Egy lakás esetében ilyen lehet a felújítás, amelynek egyik eleme a nyílászárók cseréje. Vigyázzunk, ezekben az esetekben az iparos által végzett munka eredménye hosszú időre befolyásolja életminőségünket, érdemes tehát megfontoltan dönteni.

Elsődlegesen fontoljuk meg mit is szeretnénk! Ha úgy érezzük, a nyílászáróink megérették a cserére, tájékozódjunk és kérjünk több ajánlatot. Semmi esetre se döntsünk azonnal egy postaládába bedobott szórólap, vagy netán a lakásunkon kéretlenül megjelenő vállalkozó akciónak mondott ajánlata alapján, ha előtte körültekintően nem tájékozódunk a lehetőségek felől. Nem az a lényeg, hogy „csak itt csak most 50% kedvezménnyel” jutunk hozzá a szolgáltatáshoz, hanem az, hogy végül mennyibe kerül, és a pénzünkért mit kapunk cserébe. A tájékozódás különösen fontos nagyobb felújítások esetén. A mesterembert munkája minősíti, ezért, ha lehetőségünk van rá, kérjünk referenciát. Ha egy mód van rá, olyan szakembert válasszunk, akinek megnézhetjük elkészült munkáját. Tájékozódjunk a vállalkozás elérhetősége felől. Ha csak egy mobil telefonszámot tudunk a festő elérhetőségével és legfeljebb a keresztnévét, miként fogunk tudni bármilyen probléma esetén reklamálni? Azt a vállalkozót, aki az előzetesen megbeszélt időpontban, napon nem érkezik meg hozzánk, ne hívogassuk! Keressünk mást, mert ha már az elején inkorrekt, nem sok jót várhatunk tőle.

> Ha úgy gondoljuk, megtaláltuk a megfelelő szakembert, kérjünk tőle komplett – a munka részletes leírását is tartalmazó – árajánlatot. Nem mindegy, hogy a „szobafestés” csak a meglévő festékre egy újabb festékréteg felvitelét foglalja magában, vagy a régi festék eltávolítását, a fal javítását, alapozást és az új felületi szín esetleg speciális kialakítását. Minőségi kifogás esetén – mint pl. az újonnan festett fal elszíneződése – nem mindegy, hogy a felek a festés kivitelezését illetően miben állapodtak meg. Vagy nyílászáró esetén pl. a fal helyreállításának költsége kit terhel. A korrekt árajánlatban nincsenek rejtett költségek.

> Fontos további kérdés a munkára vállalt garancia és a garancia érvényesíthetősége. A nehezen elérhető vállalkozó által szóban vállalt több éves garancia nem több mint üzleti fogás. Kérjük tehát az írásban vállalt garanciát, a jótállási jegyet, és győződjünk meg, hogy az abban szereplő módon elérhető-e a javítószolgálat.

> Előzetesen győződjünk meg arról, hogy a vállalkozás számlaképes-e, és lehetőleg ragaszkodjunk a vállalkozási szerződés írásba foglalásához is. A szerződésben rögzíteni szükséges a munka leírását, a teljesítési határidőket, ideértve a fizetésre vonatkozókat is. A korrekt vállalkozás nem kéri előre a teljes vállalkozási díjat, előleget vagy foglalót csak a vállalkozási díj egy részére igényel.



> Ha tehetjük, kísérjük figyelemmel a munkavégzést. Kifogásunkat pedig lehetőleg mielőbb jelezzük a vállalkozásnak mind írásban, mind szóban. Így a nézetkülönbségek hamarabb tisztázhatók, a vállalkozás a megrendelő kifogásait orvosolni tudja.

Sok esetben a lakásfelújítást egy váratlan hiba pl. csőrepedés miatt kell elvégezni. Azonban az itt elmondottak igazak a váratlan hibákra is. Ha nem akarunk a csőrepedés vagy netán dugulás miatt sokkoló összegű számlát fizetni, ne az „ingyenes kiszállítás”, „nyugdíjasoknak kedvezmény”, „kerületi lakosoknak kedvezmény” és más hasonló reklámszöveg legyen a döntésünk alapja, hanem az, hogy a vállalkozás végeredményben összesen mennyit kér az elvégzett munkáért. Ha az összeget sokalljuk, keressünk más vállalkozást, mert utólag már nehéz lesz a kifizetett vállalkozói díjat visszakövetelni.

Repülőgéppel utazik? Ezekre figyeljen!

A nyaralások alkalmával főleg, de az év többi hónapjában is dönthetünk úgy, hogy utazásunkat repülőgéppel tervezzük. Fontos azonban, hogy ezt megelőzően több mindenre is odafigyeljünk, hogy ne érjenek bennünket kellemetlen meglepetések.



REPÜLŐJEGY

➤ Az első a repülőjegy megvásárlása. Előfordulhat olyan eset (pl. betegség, munka), amikor mégsem tudunk az adott időpontban elutazni. Ilyenkor felmerül a kérdés, hogy meggondolhatja-e magát a vásárló, ha online vett repülőjegyet, lehet-e módosítani a foglalást?

A különböző légitársaságoknál általában eltérő feltételek, illetve extra díjak megfizetése ellenében lehetséges csak az adott megrendelt és kifizetett repülőjegy lemondása vagy módosítása. Vannak olyan típusú repülőjegyek, melyeket nem lehet törölni, hanem csak módosítani. Azaz ilyenkor nincs olyan 14 napos indoklás nélküli elállási lehetőség, amelyet a légitársaságnak kötelezően biztosítani kell, és ami korlátlanul lehetővé teszi a lemondás jogát online vásárlás esetén.

Ha utazási irodán keresztül intézzük az utazást, akkor az iroda felelőssége, hogy megfelelően tájékoztasson azzal kapcsolatban, milyen feltételek mellett lehet az adott légitársaságnál megvásárolt repülőjegyet átfoglalni vagy módosítani.

➤ Érdemes – főleg a nagyobb összegű utazások esetén – úgynevezett útlemondási (sztorno) biztosítást kötni. Ez a biztosítás utazásképtelenség esetén, vagy a már megkezdett utazás megszakítása esetén nyújt fedezetet, akár az utazási irodában vagy magánúton vásárolt szolgáltatásokra. Fontos, hogy köthető utólag is nem csak a foglalás napján.

OKMÁNYOK

A második feladat – mely részben kapcsolódik a repülőjegy megvásárláshoz is – az utazáshoz szükséges papírok ellenőrzése. Az Európai Unió tagállamai között elegendő a személyigazolvány az utazáshoz, azonban az ezen kívüli országok esetében már útlevél kell. Mindenképpen ellenőrizzük még időben, hogy mikor járnak le az okmányaink, mivel általában elvárás, hogy az utazást követő fél évig még érvényesek legyenek.

Vízum

Annak is érdemes utána nézni, hogy az adott ország kér-e vízumot. Ha utazási irodával utazunk, akkor azt általában az iroda intézi, azonban ha magánútról van szó, akkor ez a mi feladatunk. Vannak olyan országok (például: Egyiptom), ahol a vízumot az országba érkezéskor is ki lehet váltani, azonban van olyan is (pl. Oroszország), ahol a vízum intézése és jóváhagyása akár heteket vehet igénybe, és több okmány beszerzése és kitöltése is szükséges hozzá.

Biztosítás

Az utazás megkezdése előtt hasznos lehet utas- és poggyászbiztosítást is kötni, akkor is, ha csak pár napra megyünk. Több esetben előfordul sajnos, hogy a csomagok elvesznek, vagy késve érkeznek. Akár online, akár személyesen is megköthető, de érdemes több biztosító ajánlatát is összehasonlítani, hogy pontosan mit és milyen értékben biztosít.

CSOMAGOLÁS

Ha megvan a repülőjegy és az utazáshoz szükséges okmányok, akkor jöhet a csomagolás. Minden esetben ajánlatos megnézni, hogy az adott légitársaság mekkora méretű bőröndöt, milyen súlyhatárban enged fel. Kellemetlen meglepetés érhet, ha a repülőtéren derül ki, hogy a bőrönd nagyobb, vagy nehezebb, mint a megengedett, mert akkor a légitársaság igen komoly felárat kér annak feladásáért. Ha a bőröndöt beviszük az utastérbe, tartsuk szem előtt, hogy a vonatkozó szabályozások szerint az utastérbe folyadék csupán 100 ml-es vagy ennél kisebb tartályban szállítható. Ez azt jelenti például, hogy a parfüm és a tusfürdő mennyisége külön-külön nem lehet több 1 dl-nél. Érdemes ezeket már otthon egy zacskóba összegyűjteni. Nem vihető fel vágó, vagy szűrő eszköz, és ezeket a reptéren az ellenőrzésnél kidobadják.

TRANSZFER

Hogy jussunk ki a reptérre? Budapesten például lehet tömegközlekedéssel, taxival, saját autóval, illetve általában a légitársaságok is biztosítanak kiszállítást. Indulásunk előtt ne csak azt nézzük meg, hogy a repülőtérré hogyan jutunk ki, hanem már itthon próbáljuk meg azt is megszervezni, hogy a külföldi országba érkezéskor, hogyan jutunk be a reptérrel a városba. Sok esetben ezzel komolyabb összegeket lehet megspórolni, mivel a tömegközlekedés, vagy más jármű (pl. reptéri transzfer) más országokban is megoldható kényelmesen és egyszerűen.



(pl. a fapados légitársaságok) esetében is van lehetőség a következő járatral utazni, feltéve, ha megfizetjük a járatlekészési díjat. Ennek összege nem kevés, légitársaságonként más és más, de általában még mindig olcsóbb, mint új jegyet venni.

➤ Másik fontos kérdés, hogy milyen lehetőségek vannak, ha légitársaság hibájából lekéstük a csatlakozást. A kérdés elsősorban azon utasokat érinti, akik több csatlakozással tudnak csak eljutni úti céljukhoz, például Bécsből repülnek New Yorkba, párizsi átszállással.

BECSEKKOLÁS

Érdemes már a repülőgép indulása előtt jóval korábban kiérni, és a repülőjegy aktiválását (becsekkolást) már ha lehet napokkal hamarabb elintézni online. Ellenkező esetben sajnos a reptéren ez is komoly összegekbe kerülhet, főleg a fapados járatoknál, vagy számolnunk kell jelentősebb várakozási idővel.

➤ A becsekkolás, vagyis a check-in egy lényeges folyamat, melyet ha nem megfelelően hajtunk végre, az sok kellemetlenséget és felesleges anyagi terhet jelenthet.

Ha online végezzük a becsekkolást, akkor fontos, hogy minden adatot, információt alaposan, akár többször is ellenőrizzünk. Pontosnak lettek-e megadva az adatok (pl. név, születési dátum), annak megfelelően, ahogy az okmányokban szerepelnek. Ha az Unió országain kívülre utazunk minden esetben az útlel számot szükség-

ges megadni, figyeljünk oda, hogy ne hogy véletlenül a személyigazolvány számát adjuk meg.

Több olyan légitársaság is van, amelyeknek már van telefonos applikációja, vagy a mobiltelefonon felmutatott jegyet is elfogadja. Nyilván ez a módszer kényelmesebb és környezetbarátabb, mint kinyomtatni a jegyet, ugyanakkor sajnos előfordulhatnak olyan esetek, amikor ez nem célravezető. Lemerülhet, eltörhet a telefon, nem tudja a gép rendesen beolvasni a jegyet, és sajnos ezekben az esetekben az utast terheli a felelősség. Mindenképpen érdemes legalább tartalékban magunknál tartani egy kinyomtatott jegyet is, az ilyen esetekre.

KÉSÉS

Azt is fontos megnézni, hogy ha bármely okból esetlegesen lekési a gépet, akkor hogyan és milyen feltételekkel tud jegyet venni a következő járatra. Kevesen tudják, de a légitársaságok

Az Európai Bíróság korábbi döntése szerint kártalanítás jár azoknak az utasoknak is, akik egy repülőjárat késése miatt nem érik el a csatlakozó járatot. A légitársaságok nem csak járatátörések esetén kötelesek kártalanítást fizetni, hanem a túlzott késésekért is. Kivételt csak „rendkívüli körülmények” esetén lehet tenni, mint például szabotázscsúcs vagy terrorista cselekmény.

➤ Fontos az is, hogy a kártalanításnak nem feltétele, hogy a késés már az indulásnál bekövetkezzen. Elég, ha valamelyik köztes járat késik.

Összességében az látszik, hogy a repülőgéppel történő utazás során elég sok mindenre kell figyelni, de ha ezeket a dolgokat szem előtt tartjuk, akkor utazásunk kényelmes, szórakoztató és gondtalan lesz.

SZÜRETI HAGYOMÁNYOK

A különböző történelmi korokban a szüret mindig többet jelentett egyszerű munkánál. Ünnepek számított és számít ma is, hiszen egy egész évi munka gyümölcsével szembe-sül a szőlőművelő. Régen igazi sátorosün-nep volt, melyre még a hadviselő vitézek is hazasiettek, a városokban pedig a szüret idején még a törvénykezés is szünetelt.



A szüret időpontja a 18-19. században a különböző földrajzi területeken mindig valamilyen jeles naphoz kötődött Szent Mihálytól (szept. 29.) Simon-Júdás napjáig (okt. 28.). Így Tokaj-hegyalján például október 28-a, Simon-Júda – a szőlők védőszentjének napja – volt a nyitány: ezelőtt szüret hivatalosan nem kezdődhetett.

A szüret menete egyszerű volt: kisebb birtokosoknál kalákában szedték le a szőlőt, rokonok, ismerősök segítettek be, akiket a gazda látott el ebéddel. Sok helyen, főleg a kisebb szőlőbirtokon ma is ez a szokás. Elmaradhatatlan volt a pogácsa, pálinka, lacipecsenye, gulyás és a bor. A nők szedtek, a férfiak puttonyoztak. A szedők görbe késsel, kacorral (szőlőmetsző kés), vagy metszőollóval vágják le a fürt nyelét. Minden puttonyos kezében ott volt a frissen vágott vessző, melyre minden puttony szőlő után egy-egy rovást faragtak. A puttonyból a szőlőt a terhesbe öntötték, amely mellett ott álltak sorban a gyerekek, és három-négyágú karókkal, az

úgynevezett csömöszlővel zúzták a szőlőt. A szüret végével felcsendült a végzésnóta, a szekereken hazavitték a terhest és az embereket.

A szüreti szokások a szőlőszedés utolsó napjához, a végzéshez kapcsolódtak: az uraság megkötöztetése; szüreti koszorú elkészítése; a koszorúvivők leöntése vízzel; az uraság köszöntése verses rigmusokkal; a legjobb szedők megajándékozása, pl. kendőkkel; végzéstánc, mulatság.

Közvetlen a szüret után gyakori volt a fiatalság szüreti bállal végződő felvonulása. A menet vezetői vőfélyek, sáfárok, táncmesterek, a céhes világ és a lakodalom tisztségviselőire utalnak. A maskurások egyrészt a szőlőművelés mozzanatait (kötözőasszony, tolvaj, csősz), másrészt zsánerfigurákat (török, drótostót, vándorárus, cigány, medvetáncoltató) elevenítették meg. A bálon is megmaradtak szerepeikben a korábbi felvonulók, így a csőszlányok és csőszlegények feladata például az volt, hogy a külön erre a célra felaggatott, vagy dekorációként használt szőlőfürtöket őrizték. A bál folyamán ugyanis a résztvevők ezekről "lopkodtak". Akit "lopáson" értek, azt "megbüntették", bírságot kellett fizetnie. Ezt a pénzt aztán a szervezők a bál rendezési költségeire fordították.



Vigyázzunk egészségünkre!

SZÁRAZSÉM SZINDRÓMA

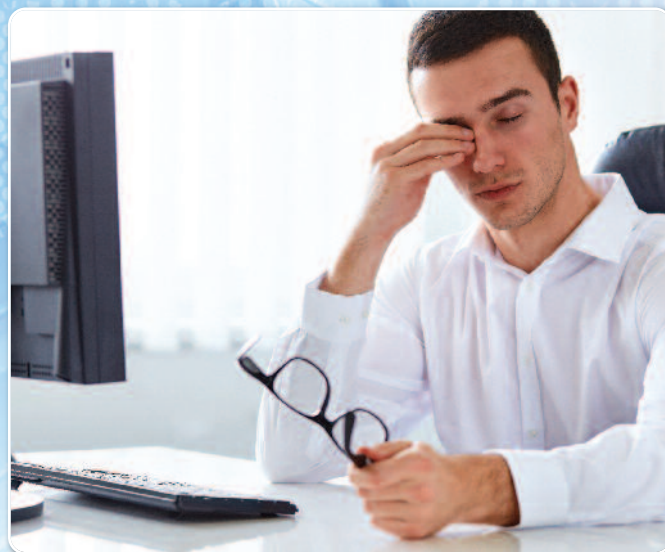
Manapság a világ civilizált országaiban már népbetegségként tartják számon a szárazsém szindrómát. Sokunk megtapasztalta már, hogy a szemünk egyre gyakrabban fáradékony, viszket, ég, azaz kiszárad. Pedig a könnyek fontos funkciót töltenek be a szem működésének fenntartásában. Vékony filmréteget képezve a szemet nedvesen tartják, táplálják a szaru- és kötőhártyát, és fertőtlenítő hatásúak is.

A száraz szem jelei

Ha a könnytermelés csökken, a szem érzékenyebbé, sérülékenyebbé válik. Ennek első jelei a gyakori pislogás, az égető, viszkető érzés, a szemfehérje kipirosodása, az úgynevezett homokszemérzés (mintha homok borítaná be a szemgolyót), súlyosabb esetekben a homályos látás, szemfájdalom, a szemgolyón jelentkező erős nyomásérzet.

A szemszárazság okai

A szemszárazság hátterében állhatnak munkahelyi és otthoni körülmények. Így ártalmas és megterhelő lehet a légkondicionáló, a rendszeres



számítógép-használat, a levegő szennyezettsége, az UV sugárzás, a rossz beltéri világítás. De összefüggésben állhat a kevés alvással, bizonyos gyógyszerek szedésével, az allergiával, illetve az egyes autoimmun betegségek meglétével, az A-vitamin-hiánnyal, nőknél pedig a hormonális változásokkal is.

Hogyan kezelhető?

A szem hosszabb pihentetésével, fokozott pislogással elkerülhetők a kezdeti kellemetlenségek. Azonban ha sűrűn előfordul, mindenképpen forduljunk szakorvoshoz, aki célzott vizsgálatokkal deríti ki a szárazsém „mértékét”, vagyis súlyosságát. Kezelésére általában műkönny-oldatokat, nedvesítő szemcseppeket javasolnak, melyek lehetnek egyszerű vízalapú, éösszehúzó tartalmúak, vagy nátrium-klorid alapúak. Azt, hogy melyik lesz számunkra a megfelelő, bízzuk a szakemberek döntésére!

VÉNÁS LÁBFÁJÁS – ELŐZZÜK MEG A TÜNETEKET!



A magyar lakosság 30 százalékát, különösen a 30-40 éven felüli nőket érintik leginkább a vénás betegségek, amelyek a kezdeti, inkább kozmetikai jellegű panaszokból megfelelő kezelés híján hamarosan komoly, az életminőséget is jelentősen befolyásoló betegséggé válnak. Fontos a megelőzés, lássuk, mit tehetünk ennek érdekében!

Mozgassuk a lábainkat, amilyen gyakran csak tudjuk!

Sajnos jellemző a mindennapjainkra, hogy hosszabb ideig kell állni vagy ülni maradnunk. Tartsunk rövid szüneteket, sétáljunk egy kicsit, vagy végezzünk köröző mozdulatokat lábainkkal rövid ideig.

Hordjunk kényelmes sarkú cipőt!

Sem a magassarkú, sem a lapostalpú cipő nem teszi lehetővé a vénás visszafolyást elősegítő, megfelelő nyomás kialakulását. Ezért az az ideális, ha olyan lábbelit hordunk, aminek sarokmagassága kb. 3-4 cm.

Viseljünk megfelelő ruházatot!

A túl szoros ruházat összenyomja a vénákat, így gátolva a vénás visszafolyást.

Válasszunk megfelelő sportot!

A megfelelő cipőben végzett rendszeres séta a leghasznosabb testmozgás a vénás lábfájás elkerülése érdekében. Lábizmaink összehúzódása ugyanis elősegíti a vér felfelé áramlását a szív irányába. Ugyanígy segítenek a tornagyakorlatok, a tánc, az úszás vagy a kerékpározás is.

Kerüljük a meleget, válasszuk inkább a hideget!

A meleg elősegíti a vénák kitágulását, ezért a napozás, forró fürdő és a szaunázás inkább kerülendő. A napi fürdés végén a lábak hideg vizes lezuhanyozása viszont kifejezetten javasolt. Ez ugyanis serkenti a vénák működését, csökkenti a nehézláb-érzést és a lábfájdalmat.

Rendszeresen mutassuk meg lábainkat szakembernek!

Bedagadt boka, láthatóvá váló vénák, lábfájdalom esetén mindenképpen forduljunk orvoshoz, hogy a megfelelő kezelések, intézkedések elkezdhetők legyenek.

Az internetes megrendelések útvesztői



Az online kereskedelem elterjedésével a Budapesti Békéltető Testülethez érkező azon kérelmek, illetve kérdések száma is megnőtt, melyek tárgya az internetes vásárlások során felmerülő vitás helyzetek. A leggyakoribb kérdések között szerepelnek, hogy, mi történik, ha a megrendelt termék nem érkezik meg, vagy helyette más áru kerül kiszállításra? Pontosan mikortól élhetnek az indokolás nélküli elállási jogukkal a fogyasztók? Van-e joga a kereskedőnek a kifizetett összeg visszatérítésekor különféle költségek felszámítására? Az alábbiakban a legfontosabb tudnivalókat gyűjtöttük össze.



A 14 NAPOS, INDOKOLÁS NÉLKÜLI ELÁLLÁSI JOG

Nem lett megfelelő a megrendelt ruhadarab mérete, vagy mégsem nyerte el a tetszését a fogyasztónak a fali kép, esetleg hiányos az okostelefon doboza? Ilyen és ehhez hasonló esetekben a fogyasztót – a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet alapján – 14 napon belüli indo-

kolás nélküli elállási jog (a termék visszaküldésének joga) illeti meg. Fontos hangsúlyozni, hogy nem szükséges ilyenkor, hogy a termék hibás legyen, viszont a fogyasztónak saját költségén kell visszajuttatnia a terméket a vállalkozás részére. A határidőket illetően a 14 napot adásvételi szerződésnél a termék átvételének a napjától, ha pedig a szerződés tárgya egy szolgáltatás volt, akkor a szerződés megkötésének napjától kell számítani.

VISSZATÉRÍTETTE A KERESKEDŐ A PÉNZEM, DE KÜLÖNFÉLE KÖLTSÉGEKET IS FELSZÁMÍTOTT

Csak abban az esetben teszi lehetővé az értékcsökkenés miatti levonást a jogszabály, ha a fogyasztó a terméket jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó mértékben használta. Erről viszont köteles előre tájékoztatni a kereskedő a fogyasztót. Tehát ne fogadják el azt a helyzetet a vásárlók, ha a vállalkozás a pénz visszatérítésére például csak használati díj levonása mellett hajlandó, ha korábban az elállás részleteiről elmulasztotta a tájékoztatást megadni részükre.

NEM KAPTAM MEG A TERMÉKET, ILLETVE NEM AZT KAPTAM, AMIT RENDELTEM

Egyre több panasz kapcsolódik a magukat közösségi oldalakon hirdető kis vállalkozásokhoz, azért, mert azok nem teljesítik a megrendelésben visszaigazoltakat, vagy épp teljesen más terméket küldenek a kiválasztott helyett. Ha nem kapta meg rendelését a fogyasztó – a kereskedő által vállalt – határidőben, akkor élhet az elállási jogával, mely következtében igényt tarthat a korábban kifizetett összeg teljes (kiszállítási költséget is tartalmazó) visszatérítésére. A

kereskedő a tudomásszerzéstől számított 14 naptári napon belül köteles ennek eleget tenni.

MIRE FIGYELJENEK A FOGYASZTÓK AZ INTERNETES MEGRENDELÉSEKNÉL?

1 Mindig írásban (legcélszerűbb tértivevényes levélben), igazolható módon gyakorolják a fogyasztók a 14 napos indokolás nélküli elállási jogot! Vita esetén ugyanis nekik kell azt bizonyítani, hogy tényleg elálltak a vásárlástól.

2 Ha elálltak a szerződéstől, ne mulasszák el visszaszolgáltatni a terméket, mert ennek – vagy a visszaküldés igazolása – hiányában a vállalkozás visszatarthatja az összeget!

3 Nem számít, hogy sor került-e már a kiszállításra, előtte is minden további nélkül élni lehet a 14 napos indokolás nélküli elállási joggal!

4 Webáruházban való vásárlás előtt nézzék meg a fizetési módokat a fogyasztók. Ha a webshop biztosítja az utánvét lehetőségét, akkor nem lehet gond, hiszen csak a termék átvételét követően kell fizetni.

5 Fontolják meg az olyan webáruházakból való rendelést a fogyasztók, ahol a beazonosíthatóság nem egyértelmű (cégnév, székhely, e-mail cím, telefonszám, ügyfélszolgálati elérhetőség stb. feltüntetése).

SEGÍTSÉG!!! Csőtörés volt a kertben!

Mennyibe fog ez nekem kerülni?



Itt volt a nyár, vele a forróság, és így gyakran kényszerültünk arra, hogy reggel-este alaposan meglocsoljuk a kertünket, ha nem akartuk, hogy elpusztuljanak a virágok vagy kiégjen a fű. Ez persze azzal jár, hogy alaposan megemelkedik a vízszámla, még akkor is, ha van külön bejelentett locsolási mérőnk. Ebben az időszakban emiatt néha nehéz észrevenni - különösen ha nem figyeljük alaposan és rendszeresen a vízállását - hogy jelentősen megnőtt a vízfogyasztás, ami akár csőtörés jele is lehet.

Érdekes tehát minden hónapban meggyőződnünk a vízmérő állásáról, mert így hamarabb észre tudjuk venni, ha kiugró fogyasztást jelez a mérő. Ilyenkor gyanakodnunk kell csőtörésre. Ha azt nem javítjuk ki, hatalmas fogyasztást regisztrálhat a mérőnk, hiszen minden liter víz, ami az órában átfolyt benne lesz a számlánkban, akár a földre folyt el, akár felhasználtuk, és ez akár több százszoros nagyságrendű számlát is jelenthet.

A fogyasztásunkat azért is érdemes folyamatosan nyomon követni, mert előfordulhat, hogy a csőhálózat olyan helyén lesz szivárgás, amit nem tudunk mindennap megfigyelni, karbantartásáról sem lehet gondoskodni, és az elfolyt víz nyomait sem fedezzük fel, mert az elszívárog a földre nyomtalanul.

Fontos kérdésként merül fel mindenkiben, hogy ki fizeti a csőtöréssel járó vízvesztést? A jelenlegi szabályozás szerint minden olyan vízvesztés, ami a csatlakozási pont után keletkezett hibából adódott, a fogyasztót terheli, annak díját a fogyasztónak ki kell fizetnie. Emellett azonban, mivel a csőtörés folytán elfolyt víz a csatornahálózatot nem terheli, hiszen a víz a földre szivárog el, a fogyasztó jegyzőkönyv felvételével kérelmezheti a csatornadíj elengedését.

MIT TEGYÜNK, HA CSŐTÖRÉST GYANÍTUNK?

Azonnal jelentsük be a hibát a szolgáltatónál, illetve azonnal kezdjük meg a hiba kijavítását. Ez egyébként minden fogyasztó jogszabályban előírt kötelessége, mint ahogy az is, hogy a hiba keletkezésének helyét a szolgáltató számára bemutassa és a javítást számlával igazolja. A szolgáltató ezt követően 5 napon belül köteles helyszíni ellenőrzést kezdeményezni. Nagyon fontos, hogy a helyszíni ellenőrzés folyamán kell rögzíteni, hogy a meghibásodás következtében elfolyt ivóvíz a szennyvíz törzshálózatba jutott-e, vagy a környezetben elszívárgott. Ennek azért van jelentősége, mert a jegyzőkönyv fogja képezni az alapját az utólagos elszámolásnak, azaz ez alapján dől el, hogy kell-e csatornadíjat fizetnünk a vízdíjon felül vagy nem.

Mivel a jogszabály kizárólag a szennyvíz vonatkozásában tesz engedményt, ivóvíz esetében sajnos ki kell fizetni a mérőórán mért teljes mennyiséget, hiszen azt a vízmennyiséget a szolgáltató biztosította a részünkre.

Fontos tudnivaló még, hogy a Fővárosi Ítélet tábla 2016-ban meghozott jogerős ítélete alapján nem csak a lakásban vagy házban bekövetkezett csőtörés esetén, hanem a kerti locsolási rendszert érintő csőtörés körében felmerült csatornadíj esetében is utólagos elszámolásnak van helye, hiszen az ugyanúgy a házi vízvezeték hálózat része. Egy kivétellel van ezalól, mégpedig ha rendelkezünk locsolási mérővel.

Összességében az egyik legfontosabb tényező a megelőzés: folyamatosan tartsuk karban az ivóvízhálózatot is, figyeljük a mérőóra állását, nyaraló esetében pedig, ha több hétig nem használjuk azt, inkább víztelenítsünk arra az időszakra is, ne csak télen a fagyok megjelenése előtt. Ha már bekövetkezett a baj, akkor pedig haladéktalanul jelentsük be a szolgáltatónak!



Gumicukor



A Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal (NÉBIH) a gumicukrokat vizsgálta egyik terméktesztjén. A Szupermenta projekt keretében 20 gumicukrot ellenőriztek a hatóság munkatársai. Jó hír, hogy élelmiszerbiztonsági szempontból valamennyi megfelelőnek bizonyult, de hibás jelölés miatt 8 termék esetében kellett hatósági eljárást indítani.



MIT VIZSGÁLTAK?

A termékteszt során vizsgálták a gumicukrok összes cukortartalmát, vitaminok hozzáadásával előállított termékek esetén a vitamintartalmat, a mesterséges színezékeket, a savtartalmat, a nedvességtartalmat és a termékek jelölésének jogszabályi megfelelőségét.

A cukortartalom mennyisége jogszabály által nem szabályozott, így a mért eredményeket a tápértékjelölésen szereplő értékekkel vetették össze. Csúpan egy termék cukortartalma haladta meg a tápértékjelölésben szereplőt, az élelmiszer-vállalkozónak felül kell vizsgálnia a termék előállításakor alkalmazott anyagnormát, illetve az általa jelölt értéket. A vizsgált gumicukrok cukortartalma 47 g/100g–66 g/100g között mozgott a laboratóriumi vizsgálatok alapján.

A gumicukrokat szinte minden esetben színezik, melyhez legtöbb esetben színező hatású növényi kivonatokat és sűrítvényeket használnak, de a megfelelő szín mesterséges színezékekkel is kialakítható. A laborvizsgálatok azt igazolták, hogy a vizsgált gumicukrok mesterséges színezékeket nem tartalmaztak.

A JELÖLÉS HIÁNYOSSÁGAI

Színük és formájuk mellett a gumicukrok csomagolása sem elhanyagolható szempont. Vásárláskor sokszor döntünk a zacskó és a csomagoláson szereplő állítások alapján, így alapvető fontosságú, hogy megfelelő információk szerepeljenek a csomagoláson. A jelölés ellenőrzése során a NÉBIH szakemberei több szabálytalanságot is találtak. Olyan összetevők szerepeltek például a termékspecifikációkban,

amit a termék csomagolóanyagán nem tüntettek fel. Az egyik áruházlánc önkiszolgáló rendszerében kapható gumicukrok címkéin olvasható információk eltértek a gyártó által a csomagolóanyagon jelölt adatoktól. A jelölési hibák miatt élelmiszer-ellenőrzési bírság kiszabására kerül sor. Kedveltségi vizsgálatra is sor került. A szakértő és laikus kóstolók a gumicukrok alakját, külső megjelenését, színét, illatát, ízét és az állagát pontozták. Érdekességgé meg kell említeni, hogy az azonos márkájú és típusú gumicukor külföldön előállított változata és a magyar változat között jelentős különbségek voltak a termék ízében és állagában.

Első a német előállítású Haribo Goldbären Gyümölcsös gumimacik Gyümölcsös gumicukor lett. Második helyen a Coop Gumicukor Vegyes gyümölcsízű gumimaci végzett, míg a képzeletbeli dobogó harmadik fokára a magyar előállítású Haribo Happy Cherries gyümölcsízű gumicukor állhatott fel.

Miből áll a gumicukor?

A Magyar Élelmiszerkönyv szerint a gumicukorka cukor, glükózszirup, esetleg invertcukorszirup és zselésítőanyagok (gumiárbikum, zselatin stb.) felhasználásával készült, ízesített és színezett, öntéssel alakított, esetenként panírozott, gumiszerűen rugalmas puhacukorka. A Magyar Élelmiszerkönyvi irányelv nem ír elő számszerű minőségi (összetételi) paramétereket.

Forrás: nébih.hu



Évente mintegy 1, 8 millió tonna élelmiszert pazarolunk el Magyarországon. Úgy, hogy közben 30-50 ezer gyermek éheznek. A fel nem használt élelmiszerek egy része, mintegy 400 millió tonna a háztartásokból kerül a kukákba. A magyar családok csaknem fele rendszeresen dob ki élelmiszert. Közel másfél millió tonna pedig az éttermekből, boltokból kerül a szemétkbe...

Szinte mindenki elgondolkozott már arról, hogy mi történik az éttermekben, a boltokban el nem adott, megmaradt élelmiszerekkel. Ki ne sajnálná a színe, formája, egyáltalán kinézete miatt el nem adható gyümölcsöket, zöldségeket, amikor azok a kukában landolnak. Hányszor jut eszünkbe a polcon lévő, kicsit szárazabb zsemle, kenyér láttán, hogy mennyi éhezne neki jóízű falatozással... Ilyenkor mindig megfogadjuk: Mi nem dobunk ki semmit... Aztán lehet, hogy mégis?

Vannak jó példák, kezdeményezések. Egy X. kerületi kifizető tulajdonosa minden nap meleg ételt ad a már rendszeresen arra járó hajléktalanoknak. Nem romlottat, nem a zárásig eladhatatlan mócsingot, hanem a forgalomból jól látható módon el nem fogyó igazi ételt. Egy XVI. kerületi kisbolt olyan pultot működtet, ahová a vásárlók betehetik a tartós élelmiszereket, vagy az éppen megvásárolt, de a rászorulóknak felajánlott péksüteményeket, kenyeret.

Már nagy áruházláncoknál is indultak kezdeményezések az olyan élelmiszerek megmentésére, amelyek tökéletes minőségűek, emberi fogyasztásra teljes mértékben alkalmasak, teljes az élvezeti értékük is, azaz kizárólag szavatosság előtti termékek. A rászorulóknak kapják ezeket.

De miért csak a partnerek jó szándékán múlik mindez? Miért nem szabályozzák, hogy mindez, mindenhol sokak meglegedésére működjön?

Franciaországban két éve, Olaszországban tavaly törvénnyel tiltották meg a 200 négyzetméternél nagyobb üzleteknek, hogy kidobják vagy megsemmisítsék a még fogyasztható élelmiszereket. Minden megmaradt ételt kötelező segélyszervezeteknek felajánlaniuk...

És nálunk?

GAZDAGSÁG?

NEM!

SZEGÉNYYSÉG!



Hát még a Jocó sem gondolta volna...

Aki nem tudná, Jocó a barátom. Mindent meglát, észrevesz, ravasz öreg róka, és ami fontos, rendszerben gondolkodik. Egy szóval, vág az esze, mint a borotva.

Hazafelé tartottam a bankból, és egy férfi ment előttem vagy tíz méterre, néha megcsóválta a fejét, talán motyogott is magában valamit. Kezében szatyor megtömve, sárgarépa kandikált ki belőle. Jobban megnéztem, hát a Jocó volt az. De mit keres ő erre felé – vetődött fel bennem a kérdés. Megszaporáztam a lépteim, utolértem, hátba is vágtam, hogy kibillentsem a sejtett melankóliájából. – Szia Jocó, hogy kerülsz ide? No, és mi ez a nagy szomorúság? – Ugyan, tudod, a látszat, az néha csal. Nincs semmi bajom, csak nem tudok napirendre térni a pár perce történetek fölött. Képzeld! Errefelé volt dolgom, gondoltam beugrok ide a piacra, van időm, s megveszem, amit az asszony mondott. Beálltam a leghosszabb sorba, merthogy az ilyen helyen pörög az áru, ezért biztosan friss is. A zöldséges magas, őszülő fiatalember – éppen a kislátával állt egy anyuka előttem –, őt szolgálta ki. A vásárlás végén a zöldséges felkapott egy doboz extra gyümölcsöt, tudod, az előre dobozoltnak az árát aranyban mérik, és csak úgy átadta, mondván: „Biztosan ízleni fog a kislátának.” Az anyuka pedig mosolyogva megköszönte és elment. – Jocó, elkísérek a kocsidig, legalább váltunk egy-két szót. – Mondtam és mellé szegődtem. Jocó pedig folytatta.

– De ez csak a kezdet volt, mert az előttem álló fiatalasszonnyal – igaz, egy csomó dolgot vásárolt – a következő történt. Fizetés után a zöldséges az egyik ládából kiválasztott egy gyönyörű, nagy fürt kókteleparadicsomot, zacskóba csúsztatta és így szólt: „Hölgyem, ez a paradicsom finom, édes, kóstolja meg!” Ez tényleg váratlanul ért engem. Hm, ez egy profi kereskedő, futott át az agyamon, de ha így osztogat, elúszik a profitja, gondoltam. Kiszolgálás közben szinte mindendarabos ellenőrzést végzett, a szemével pedig pásztázta a környéket. Végül elégedett voltam én is, mert nekem is a legszebbeket válogatta mindenből. – Ekkor közbevágtam.

– Te, Jocó, és hol a standja annak a zöldségesnek?

– A piac közepén. – Válaszolta.

– Ne viccelj! Hát ő a Laci, a szárnysegédje pedig a Géza, fekete

pólóban. Ugye őt is észrevetted? Én is hozzá járok. – Ekkorra azonban a kocsihoz értünk, Jocó óvatosan behelyezte a zsákmányát az ülés mögé, nehogy valaminek baja legyen, megnyomódjon. Elköszöntünk egymástól, és elhajtott.



Hazafelé azon morfondíroztam, mit mondott volna arra a Jocó, ha elmesélem neki, hogy a múltkor, amikor a feleségemmel az utolsó stációként mentünk a Lacihoz, azt mondta nekünk: „Amikor láttam magukat a maszek sajtosnál, már azt gondoltam, hogy hozzám nem is jönnek.” Persze a sajtos a piac másik végén van, alig látni oda, különösen, ha sok a vevő. De a lényeg az, hogy a Laci számon tartja a vevőit, mert neki fontosak. Meg az is eszembe jutott, hogy hát még a Jocó sem gondolta volna, hogy a Laci megjegyezte őt, és legközelebb már a törzsvásárlói közé fog tartozni és úgy is kezeli majd. Mert a Laci, az profi.



NEM TETSZIK A FRIZURA – ki kell fizetnem?

Amikor fodrászhoz vagy kozmetikushoz megyünk, arra vágyunk, hogy szebben jöjjünk ki az üzletből, mint ahogy bementünk. De mit tehetünk, ha nem vagyunk elégedettek az eredménnyel? Számos olyan helyzet állhat elő, amikor elégedetlenek vagyunk a végeredménnyel, de nem egyértelmű számunkra, hogy követelhetünk-e valamit a vállalkozástól.

➤ Minden olyan esetben, amikor a szolgáltató személyes, szépségügyi szolgáltatást végez számunkra, kérdés lehet, hogy a szolgáltató – fodrász, kozmetikus, maszsőr, stb. – milyen felelősséggel tartozik az általa végzett munkáért. Reklamálhatunk-e, ha nem tetszik a frizura, ha kiütések jelennek meg rajtunk a kozmetikai kezelés után, vagy ha jobban fáj a derekunk a masszázis után mint előtte?

Nem könnyű a helyzet, de nem is reménytelen. Elsősorban azt kell megvizsgálunk, hogy magával a szolgáltatással vagy a munkavégzéssel van-e problémánk, vagy valamely termékkel, amelyet annak során felhasználtak. Emellett el kell döntenünk magunkban, hogy a „nem tetszik” érzés mellett ért-e kár minket akár konkrétan pénzben kifejezhető mértékben, akár más tekintetben.

A szépségügyi szolgáltatások várható és valós eredménye és annak megítélése sokszor nagyon szubjektív, emiatt a hibás teljesítés megítélése is gyakran nagyon nehéz, ugyanakkor sok kezelésre, eljárásra egyénenként nagyon eltérően reagálunk. Ugyanolyan minőségű kozmetikai tetoválás valakin évekig

újként ragyog, másnál két hét után már nem látszik. Egy adott krém valakivel csodát tesz, míg a mi bőrünk kipirosodik tőle napokra.



Fontos, hogy – főleg ha nagyobb értékű és hosszabb hatású, vagy olyan helyen végzett eljárásról van szó, ami látványos helyen van – nagyon alaposan olvassuk el a vállalkozás weboldalát, terméktájékoztatóját, leírását az eljárásról. Amennyiben a vállalkozás jelzi a lehetséges mellékhatásokat, egyéni eltéréseket, vegyük ezeket komolyan. A beavatkozást csak akkor csináltassuk meg, ha együtt tudunk élni a bekövetkező mellékhatással, vagy tudomásul tudjuk venni, hogy másnál egy kezelés is hatásos lehet, míg nekünk esetleg sokkal többre lesz szükségünk. A kezelések előtt alaposan kérdezzük ki a vállalkozót a felhasznált termékekről, azok lehetséges mellékhatásairól.

➤ Fontos tudni, hogy a fodrász vagy kozmetikus vállalkozási szerződés keretében végzi a tevékenységét, amely azt jelenti, hogy azt vállalja, hogy elvégzi a kért szolgáltatást, de azt már nagyon sokszor nehéz meghatározni, hogy az milyen minőségű lett, épp a terület szubjektív megítélése miatt.

A Polgári Törvénykönyv szerint hibás teljesítés esetén alapvetően kijavítást, kicserélést kérhetünk elsősorban, emellett árkedvezményt, végső esetben – ha nagyon elégedetlenek vagyunk – elállást (vagyis a pénz visszafizetését) is kezdeményezhetünk. A szépségipari szolgáltatásokra lefordítva ez annyit jelent, hogy megkérhetjük, hogy javítsa ki a fodrász a hajvágást vagy a hajfestést ingyen, illetve adja vissza a kifizetett díjat, vagy azt ne kelljen kifizetnünk. Az egyéni érzékelés miatt azonban nem könnyű az igényünket érvényesíteni, hiszen a fodrász vagy kozmetikus elvégezte a rábízott feladatot, emiatt nyilván úgy érzi, hogy jár neki a szolgáltatás ára. Próbáljunk meg egyezkedni, ha azonban nem sikerül, még mindig fordulhatunk a békéltető testületekhez.

KLÍMAVÁLTOZÁS

Klímaváltozásról, felmelegedésről beszélve ritkán kerül szóba, hogy a Föld természetes állapota az, amikor nincs jégsapka a sarkokon. A geológusok minden olyan időszakot, amikor egybefüggő jégtakaró borítja a sarkokat, eljegesedésnek hívják. Az eljegesedések alatt megfigyelhetők hidegebb és melegebb korszakok, ezek a glaciálisok és az interglaciálisok. Magára az eljegesedésre és a glaciális korszakra is használják a jégkorszak kifejezést.

A földtörténet során legnagyobb részt nem volt jelen sarki jégtakaró a Földön. Ezt az állapotot csak néhány jellegzetes eljegesedési időszak törte meg. A jelenlegi eljegesedés a kainozoikumi eljegesedés, melynek interglaciális szakaszában vagyunk. Tehát egyszerűbben szólva, egy jégkorszaknak éljük talán a végét.

Ha az előző száraz tények nem gyakran kerülnek szóba, nos, az annál gyakrabban, hogy az előző nagy felmelegedéskor állatfajok tömege pusztult ki, néhányan amatt, mert azok a növények, amelyekkel ők vagy a prédáik táplálkoztak, nem tudtak

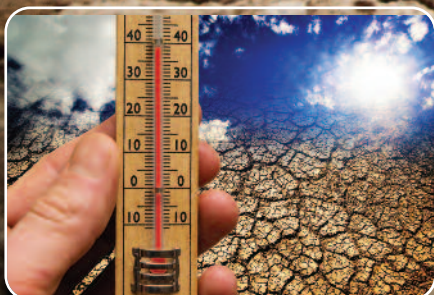
alkalmazkodni a változásokhoz, és eltűntek. Néhányan pedig – legfőképpen a nagytestűek közül – közvetlenül a változások miatt, saját alkalmazkodóképességük híján.

Természetesen az a felmelegedés a jelenleginél sokkal gyorsabban zajlott, ezért is történhetett meg, hogy az élőlények egy része nem tudott alkalmazkodni a változásokhoz. Az élőhelyek eltűnése azonban objektív kihívás elé állítja a Föld fajait.

A legszembetűnőbb változás a térképen is látszik: Kiribati szigetállama, Óceánia más alacsony fekvésű területeivel együtt az ed-

digi adatokkal tovább számolva néhány éven belül el fog tűnni, ha a vízszint tovább emelkedik. A tenger, amelyet teremtnék tartanak szigeteken élő népek, mielőtt elnyeli őket, beszívárog a talajba, tönkreteszi a termést, ihatatlanná teszi a kutak vizét, és megszünteti az édesvíz-forrásokat.

2015 júniusa, a globális mérések kezdete, 1880 óta a legmelegebb június volt, és zsinórban a tizennegyedik hónap, amikor megdőlt a korábbi XX. századi átlaghőmérséklet-rekord. Hogy ne csak felmelegedésről, a sarkkörök olvadásáról, és az óceánok szintjének emelkedéséről szóljunk, egyre





több és változóbb a csapadék, és olyan légköri jelenségeket figyelhetünk meg, amik eddig nem voltak jellemzőek. A legfontosabb kérdés mégis az, hogy mennyiben tudható be az emberi magatartás következményének és mennyiben természetes jelenség a tapasztalható klímaváltozás.

A jelenség-együttesnek vannak természetes, általunk nem befolyásolható okai. Ilyen a naptevékenység, mely ciklikus periódust mutat, és némileg emelkedő tendenciájú, vagyis, okozhatott pár tized fokos melegedést, és ha ez igaznak bizonyul, úgy némi lehűlést is hozhat az elkövetkező évtizedekben. Vagy a vulkánkitörések, amik jelentős mennyiségű kén-dioxidot és más anyagot juttatnak a légkörbe, melyek még évek múlva is jelen lehetnek, és savasodást okozhatnak.

Ezeket a megfigyelhető modelleket segítségül hívva próbálták meg szimulálni a tudósok a földi átlaghőmérsékletet, és annak növekedését. Arra jutottak azonban, hogy amikor kizárólag az embertől független tényezőkkel számoltak, akkor a jelenlegi felmelegedési értékektől jelentősen elmaradó eredményekre jutottak. Amikor azonban figyelembe vették az emberi befolyást is, akkor sikeres volt a szimuláció, vagyis az ismert kiindulási alap mellett a jelenlegi eredményt kizárólag az emberi tevékenység hatásaival együtt tartják



elérhetőnek. Az utóbbi 50 évben (az Antarktiszot kivéve) az összes kontinensen tapasztalt, egyértelmű melegedés csak az üvegházgázok emberi eredetű kibocsátásának figyelembe vételével lehetséges. Tehát kijelenthető, hogy a XX. század második felében a melegedést már nagy valószínűséggel az emberi tevékenység okozta.

Ilyen emberi tevékenység következménye a növényzet szerkezetének megváltozása, amit részben az erdők irtása, részben az erdőirtás nélkül is megvalósuló nem megfelelő növénytermesztés és a tenyésztett állatok legelése okoz.

Az a tény, hogy a városokban akár több fokkal melegebb van, mint az iparilag kevésbé koncentrált területeken, régóta ismert tény, mivel azonban ezek a területek nem egyenletesen oszlanak el, így a légkörben is változásokat okoznak. Ez pedig elvezet a különös, korábban nem jellemző irányból és intenzitással érkező légköri jelenségekhez, szokatlanul erős szélhez, eddig nem tapasztalt felhőképekhez és az adott égőveken szokatlan viharokhoz.

Összességében ez az, ami miatt már nem felmelegedésről beszélünk, hanem éghajlatváltozásról.



MI AZ, AMIT TEHETÜNK?

Az üvegház-hatású gázok kibocsátásának többségéért az ipari termelés után a közlekedés a felelős, melynek kapcsán mi magunk is változtathatunk a szokásainkon. Választhatunk gépjárművet új szempontok szerint, vagy választhatjuk rövid távolságokon a kerékpárt, vagy a sétát, hosszabb távolságokra a közösségi közlekedés valamilyen formáját.

Saját környezetünkben törekednünk kell a zöldfelületek megőrzésére és azok ápolására, és mindenekelőtt úgy kell nevelnünk a gyermekeinket, hogy a Föld szempontjainak figyelembe vételét magától értetődően tekintsék a saját érdeküknek.

Az Egyesült Államokat és Oroszországot elválasztó Bering-szoros térségének egyik szigetén fekvő Shishmaref partvonala csaknem három méterrel csökken évente. Az amerikai kongresszus mellett működő számvevőszék (GAO) jelentése szerint Shishmaref egyike azon több tucat őslakosok lakta településnek Alaszkában, amelyekre egyre nagyobb fenyegetést jelentenek a globális felmelegedés okozta áradások és az erózió. A kormány szerint az érintett települések egy része fontolgatja a költözést.



ONLINE VITARENDEZÉS: EBBEN SEGÍT!

Nagy segítségére van a fogyasztóknak és a vállalkozásoknak az uniós békéltető honlap a kompromisszum keresésben, és az online megrendeléssel összefüggő problémák megoldásában. Békéltető testületi segítséggel az ügy könnyen rendeződik, ha a vállalkozás hibázott – ezt mutatják az online vitarendezés tapasztalatai. A gyors és ingyenes lehetőség az Európai Bizottság által létrehozott oldalon érhető el, a www.ec.europa.eu/odr címen.

A weblapon csupán néhány teendőnk van, ha eljárást szeretnénk indítani egy magyar vagy egy másik uniós államban található vállalkozással szemben. Először is egy egyszerű regisztráció vár ránk, az online megrendeléssel összefüggő panaszt ezt követően lehet írásban rögzíteni. Ehhez meg kell adnunk annak adatait, akivel vitánk van, a problémát leírni és mellékelni a bizonyítékokat. Nem lehet eléggé hangsúlyozni ennek jelentőségét. Jól látszik, ha a kérelem megalapozott és a fogyasztó igazolni is tudja állításait, vagy éppen a felmerült kárát, a vállalkozói szigor megenyhül az eljárásban. Ahol egyértelműen a cég hibázott, ott szinte kivétel nélkül orvoslást nyer a fogyasztó panasza. Persze a másik oldalon, ha a vásárló mulasztott, a vállalkozás részéről egyedül az önként gyakorolt méltányosság jelenthet megoldást.

A fentieket több pozitív példa is alátámasztja. Az egyik német ajkú panaszos például közeli hozzátartozója halála miatt nem tudott elutazni a re-

pülővel, és a cég feltételei szerint vissza kellett volna kapnia a százharminc eurós jegy árát. Azonban hiába jelezte ezt, és küldte el a halálesetet igazoló papírokat, nem történt semmi, nem kapott visszatérítést. Az online vitarendezési eljárásban végül kiderült, hogy rosszul adta meg az átutalási adatokat és vissza fogja kapni az összeget. Egy másik ügyben pedig a Budapesti Békéltető Testület segítségét román fogyasztó kérte, aki Bázeltől utazott Bukarestbe, az elsőbbségi beszállásért (priority boarding) felárat fizetett. Nem akarták felengedni a gépre, mivel nála volt nagyobb bőröndje mellett egy kistáska is. Az indulásnál tíz perc vita után, miután azt át tudta pakolni a másik, szűkös bőröndbe, végül felengedték, de csak az összes többi utas beszállása után volt erre módja. Kifizetett tehát egy szolgáltatást, amit igénybe sem tudott venni – a cég vállalta, hogy kompenzálja, a felárat megtéríti számára.

A vásár azonban itt is kettőn áll: ha a fogyasztó nem tájékozik előre a megrendelésnél, akkor annak ára van. Jellemzően nem tudja, hogy ki



rejtőzik az akár több száz kilométerre lévő arc mögött, és voltaképpen kivel is köt szerződést. Pedig az internet nyújtotta lehetőségek, a blog bejegyzések, különböző fórumok nagy segítséget nyújtanak a másik félről való tudakozódásban. Így elkerülhető lett volna akár az az eset is, amelyben a fogyasztó már hónapok óta várta a magyarnak gondolt, de valójában az Egyesült Királyságban bejegyzett vállalkozástól a megrendelt cipőt. Az ár átutalását követően derült csak ki számára, hogy korábban több bejegyzés született a csaló weboldáról, ami később elérhetetlenné is vált.

➤ **A kulcsszó tehát: tudatosság! Ha nem ismerjük digitális jogainkat, vagy valamit nem értünk az online vitarendezési eljárásban, merjünk kérdezni is. Magyarországon az online tanácsadó pont a Budapesti Békéltető Testület, itt van erre mód. Legyünk előre tisztában lehetőségeinkkel, kötelezettségeinkkel. Így nagyban elkerülhetőek a későbbi kellemetlen meglepetések.**

Amennyiben mégis falba ütköznénk, bátran tegyünk panaszt a fenti internetes címen, mivel az online vitarendezési eljárásban a békéltető testülettel együttműködő vállalkozásokra számíthatunk, amelyek sérelmeinkre és érveinkre érdemi választ adnak. Azoknál az eseteknél pedig, ahol tényleges mulasztás állt a háttérben, nagy eséllyel remélhetünk jogorvoslatot.



HOGY MILYEN ÜGYEKBE?

Jellemzően a légi járatokkal kapcsolatos problémák miatt élnek a panaszosok kifogással. Így legyen szó akár törlésről vagy késésről, meghiúsult átfoglalásról, esetleg a kártalanítás elutasításáról, nyugodtan indítsunk eljárást. De éljünk a gyors, ingyenes lehetőséggel bármilyen más, online megrendeléssel összefüggő vita esetén is, hiszen az uniós békéltető honlap épp ennek megoldására szolgál!



A facebook felhasználási feltételei

A facebook, mint amerikai alapítású közösségi oldal 2004-ben kezdte meg a működését, majd az évek során minden idők legnépszerűbb és legjelentősebb – sokak számára elérhető – hálózatává vált. A portál középpontjában a kapcsolatépítés és a tartalommegosztás áll, legyen szó magán- vagy üzleti célokról. Felmerül azonban a kérdés, hogy a fogyasztók közül hányan vannak tisztában azzal, hogy a felhasználói jogviszony keletkezésekor (személyes profil létrehozása) milyen felhasználási feltételeket is fogadnak el – a legtöbb esetben automatikusan, elolvasás nélkül.

JÓ TUDNI!

A felhasználási feltételeket a Jogi és Felelősségi Nyilatkozat illetve a Facebook-alapelvek tartalmazzák, valamint külön Adatkezelési Szabályzat is rendelkezésére áll a felhasználóknak.

➤ **A facebook használata korhatárhoz kötött**, 13 éves kor alatt nem lehet regisztrálni. Ha ez mégis megtörténik, a kiskorú felhasználókat azonnal törli a rendszer. Kivéve, ha valótlan tartalmú adatokkal hozták létre a profilt, ezek kiszűrése ugyanis időigényes.

➤ **A személyes fiók létrehozásakor fontos tudni**, hogy a felhasználó neve és profilképe nyilvános lesz, így azok mindenki számára hozzáférhetővé válnak. Ezekre adatvédelmi beállításokat nem lehet alkalmazni.

➤ **Az Adatkezelési szabályzatból egyértelműen kiderül**, hogy a facebook gyűjti az arra vonatkozó információkat, hogy milyen emberekhez és csoportokhoz kapcsolódik a felhasználó, velük milyen módon érintkezik, illetve kivel kommunikál a legtöbbet. Szintén tárolja, hogy milyen típusú tartalmak érdeklik leginkább a fogyasztókat, s ezek közül melyek azok, amelyek aktivitást váltanak ki róluk. Nem árt tudni, hogy számítógép, telefon, illetve egyéb eszközök készülékadatait (eszközök helyét – akár konkrét földrajzi helyadatokkal, például GPS vagy Wifi-jel alapján, mobiltelefonszám, IP-cím, időzóna, internetszolgáltató neve) is gyűjt, felhasznál, illetve összekapcsol a közösségi oldal.

➤ **Az egyik legfontosabb dolog**, hogy a felhasználók egyedi adatvédelmi beállításokat használhatnak, ezért érdemes ezek áttanulmányozására időt szánni. A tagok beállíthatják, hogy kik láthatják képeiket, személyes bejegyzéseiket, dönthetnek az ezeket érintő címkék, jelölések (tag-ek) elfogadásáról vagy visszautasításáról, ahogyan arról is, hogyan jelenjen meg mások előtt adatlapjuk, vagy éppen ismerőseik listája.

➤ **A fiókot bármikor lehet törölni**, valamint annak felfüggesztésére is lehetőség van. Ugyanakkor nem szabad elfelejteni, hogy azok az információk, amelyeket mások osztottak meg a felhasználóról – mivel azok nem saját fiókhoz tartoznak –, nem törődnek.

FOGYASZTÓVÉDELEM A MÁSIK OLDALRÓL

A DECATHLON MAGYARORSZÁG (HIVATALOS NEVÉN TÍZPRÓBA MAGYARORSZÁG KFT.) 11 ÉVE VAN JELEN A MAGYAR PIACON, AZ ELMÚLT ÉVEKBEN BEVÉTELÉNEK EGYRE NAGYOBB HÁNYADA SZÁRMAZIK AZ ONLINE ÉRTÉKESÍTÉSBŐL. LÁSSUK HOGYAN IS MŰKÖDIK EZ A GYAKORLATBAN!



Az online kommunikáció nem csak értékesítés, hanem fogyasztóvédelem szempontjából is fontos a cég számára. A vásárlók már hozzászokhattak, hogy bizonyos feltételek megléte mellett az áruházi termékviszavétel meglehetősen rugalmas a Decathlon esetében. Azaz, ha valaki meggondolta magát, vagy nem tetszik neki a termék, akkor 30 napon belül visszakaphatja a termék árát vagy le is vásárolhatja, amennyiben azt nem használta. Hűségkártya esetén ez az idő 90 nap. Jótállást saját márkás termékek esetén minimum 2 évig vállal a cég, nem saját termékek esetében mindez a jogszabályoknak megfelelő 6 hónap.

Online vásárlás esetén is lehetőség van természetesen termékcsereire vagy elállásra. Mindezt a vásárló akár anélkül intézheti, hogy befáradna bármelyik áruházba. Nincs felesleges utazás, nincs elvesztegetett idő, jóval kevesebb a papírmunka is.

A vásárlónak annyi csak a dolga, hogy online visszaküldési szándékát regisztrálja a saját fiókján belül a „Vásárlásaim” menüpontban, vagy kitölti a honlapon megtalálható visszaküldési dokumentum rá vonatkozó részeit. Ha mindez megvan, akkor a dokumentumot a becsomagolt termékkel együtt a megadott címre el kell küldeni. Mindezek kézhezvétele után,

az új terméket díjmentesen kiszállítja a Decathlon a vásárló számára, vagy a vásárló döntése szerint a vásárlás értékét visszautalja a megadott számlaszámra. A díjmentes cserelehetőséget vásárlásonként egy alkalommal biztosítják.

FONTOS TUDNIVALÓ, hogy az online rendelt termékek cseréjére vagy visszaváltására a számlázást követő 90 napon belül van lehetőség az Általános Szerződési Feltételek elállási jogi feltételei szerint – szemben a jogszabály által biztosított 14 nappal. A visszaküldés költsége a vásárlót terheli.

Az összes tudnivaló és feltétel természetesen megtalálható a cég honlapján, így az online vitarendezéssel kapcsolatos tájékoztatás is. Ez nem csak óriási előny és könnyebbség a vásárlók számára, de a mai világban már elvárás is. A jövő mindenképpen ez: minél több információt megosztani a vásárlókkal, melynek köszönhetően nem csak a cégek tevékenysége lesz jóval transzparenssebb, hanem a vásárlók tájékozódása, és ezen belül a fogyasztóvédelmi kérdések is jóval gördülékenyebben tudnak megoldódni. Főleg, ha minden ilyen ügyet akár otthonról is el lehet intézni.



TERMÉKBIZTONSÁG – mit is jelent?

Egy áru akkor minősül biztonságosnak, ha a fogyasztó életét, egészségét, testi épségét a rendeltetés-szerű vagy az ésszerűen várható használat mellett nem, vagy csak a rendeltetés-szerű vagy ésszerűen várható használatával járó legkisebb mértékben veszélyezteti. (Figyelembe véve a használhatóság idő-tartamát, valamint az üzembe helyezési, beszerelési, karbantartási előírások betartását.) Egy termék hasz-nálata közben sokféle, sokszor olyan veszély kockázata előfordul, amelyre a fogyasztó nem is gondol.

Az áru/termék biztonságossága alapvetően az alábbi szempontok alapján ítéltethető meg (egy-egy példa szemlélteti).

➤ **Összetétel** – kozmetikai ké-szítményeknél egyes termékal-kotó összetevők a bőrön ke-resztül felszívódnak, ezért a jog-szabályban tiltott vegyületek be-keverése kockázatot jelenthet az egészségre.

➤ **Csomagolás** – a nem megfe-lelően csomagolt törékeny termé-kek, (üvegáruk) leejtése sérülést okozhat.

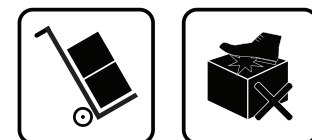
➤ **Összeszerelésre vonatkozó előírás** – nem készre gyártott bú-toroknál a fogyasztó a gyártó által meghatározott módon végzi el a szerelést, biztosítani kell a sta-bilitást, ezért alapvetően fontos az előírás megfelelése.

➤ **Beszerelés, karbantartás** – gázzal működő háztartási beren-dezések beszerelésének szak-szerűsége (gázszivárgás kikü-szöbölése), annak rendszeres ellenőrzése és karbantartása (a tökéletes égés biztosítása és a szénmonoxid keletkezésének megakadályozása) a biztonsá-gosság fontos összetevője.

➤ **A felhasználás módja és más termékekkel való együt-tes használat hatása** – gyógy-szereknél a dózison, az alkal-mazás gyakoriságán és idején kívül fontos értékelni más gyógy-szerek és anyagok (alkoholfog-yasztás) együttes hatását.

➤ **Külső megjelenés** – játék megjelenésű öngyújtók égési sé-rüléseket okozhatnak a gyere-keknek.

➤ **Címkézés** – a tájékoztató címkéken közölt utasítások téves értelmezéséből eredő helytelen használat veszélyfor-rást jelenthet.



➤ **Használati és kezelési út-mutató** – a termékhez adott út-mutató a rendeltetés-szerű és biztonságos használatot szol-gálja, pl. a karácsonyfa fényfüzé-reknél a beltéri vagy kültéri rendeltetés nem közlése veszély-forrás.

➤ **Hulladékkezelés** – kiürült de-zodorflakon tűzbe dobáskor fel-robbanhat.

➤ **A fokozott veszélynek ki-tett, gyermek- és az időskorú fogyasztók védelme** – a gyer-mek vízi játékoknál, „úszógumik-nál” figyelmeztetés a felnőtt felügyeletének szükségességére.

A biztonságosságnak a termékbe való beépítése a gyártók, a biztonság megőrzése, az információk, használati útmuta-tások átadása a kereskedőké, a használati útmutatónak megfelelő, rendeltetés-szerű és körütekintő használat, a ter-mék rendszeres ellenőrzése és a karbantartása pedig a fo-gyasztó kötelezettsége és felelőssége. Mivel a fogyasztó nincs abban a helyzetben, hogy a biztonságosság mértékét meg tudná ítélni, és annak figyelembe vételével hozhatná meg vásárlási döntését, a biztonsághoz kapcsolódó jogi háttér meghatározása, valamint az előírások betartásának ellenőrzése az állam és hatóságai feladata és felelőssége.

Összefoglalva, a termékbiztonság megvalósításában – amely a műszaki-technológiai fejlődés következményeként állandóan változik – a piac valamennyi szereplőjének fontos feladata van.

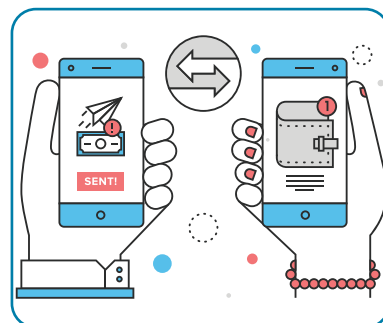
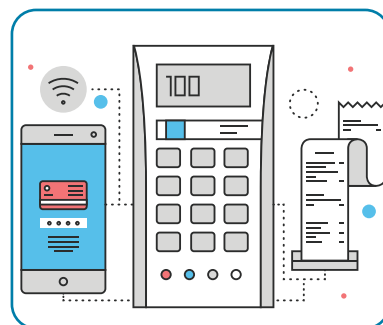
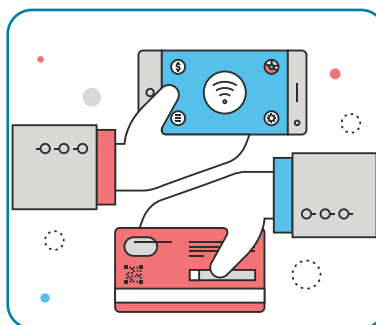
PAYPASS



Nagyon gyakran fizetünk kisösszegű – néhány százforintos - tételeket a pénztáraknál, ez túl kicsi ahhoz, hogy bankkártyával fizessünk. A készpénzes fizetés sem túl kényelmes, keresgélni kell az aprót, vagy ha nagyobb pénzzel fizetünk, akkor rövid időn belül tele lesz a pénztárcánk az aprókkal. Erre jó egy PayPass kártya, se PIN kód, se kártyalehúzás, se pötyögés. Gyorsabb és kényelmesebb fizetni vele, mint készpénzzel.

Hogyan lehet használni? Egy érintéssel lehet fizetni arra alkalmas mastercard vagy maestro kártyákkal

- bruttó 5000 Ft-os összeghatár alatt, ha fizetéskor az egy érintéssel működő MasterCard vagy Maestro kártyát (órát, matricát, kulcstartót vagy mobiltelefont) a pultra helyezett terminál szimbólummal jelzett részéhez tartják. Egy-két pillanat múlva sípszó és felvillanó lámpák jelzik, ha a tranzakció sikeresen megtörtént, a vásárlás befejeződött. Nincs szükség a PIN kód megadására, sem bizonylat aláírására. A vásárlásáról természetesen továbbra is adnak nyugtát vagy számlát, illetve a kereskedőtől a kártyás vásárlás bizonylata is elkérhető.
- az előbbieken megjelölt kártyával bruttó 5000 Ft fölött is egy érintéssel fizethet, ekkor azonban már a PIN kód megadásával.



A világszerte használt, egyre gyorsabban terjedő, sikeres technológiának számos további előnye is van:

- A kártya végig a birtokunkban, szemünk előtt van.
- Az adatvédelmi megoldásoknak köszönhetően a visszaélésre felhasználható ügyfél adatok nem „hallgathatók le”.
- A véletlen fizetés kizárt: az egy érintéssel működő eszközöknek egészen közel kell kerülniük a pénztári leolvasóhoz, hogy működésbe lépjenek.
- Nincs dupla számlázás: akkor is csak egyszer fizetünk, ha az adott vásárlás alkalmával egynél többször közelíti az eszközt a terminálhoz.

Igaz a fizetés gyorsasága abból is következik, hogy a rendszer nem ellenőrzi, hogy van-e fedezet a kártyán, nem épít fel kapcsolatot a számlavezető bankkal. Figyelni kell a használatra, mert árnyoldalai is vannak a technikának:

- Mivel PIN kód nélkül lehet vele vásárolni, ezért ellopás, elvesztés esetén elvileg semmi nem gátolja a kártya megtalálóját, hogy használja a kártyánkat, és többször vásároljon ötezer forint alatt. Ezért a legtöbb banknál alacsony napi limitet állítanak be a PayPass kártyákhoz, vagy korlátozzák az egymást követő PIN kód nélküli vásárlást.
- Maga a fizetés továbbra is ingyenes, de ma már mindenkinek természetes, hogy SMS-ben értesítést kap a tranzakció megtörténtéről, illetve a rendelkezésre álló egyenlegről. A normál kártyás fizetésekből nem volt túl sok, ezért nem számoltunk azzal, hogy minden egyes SMS pénzbe kerül. A gyakori használat miatt ez jelentős összeg is lehet.
- Az elfogadóhelyek száma országszerte folyamatosan növekszik, de messze elmarad a kártyaelfogadó helyek számától, sok helyen még nem elérhető ez a fizetési mód (de a kártyával PIN kóddal lehet fizetni).
- A vásárlási limit felső határa kötött, nem módosítható.

Saját biztonsága érdekében!

- **Úgy bánjon PayPass kártyájával, ahogy bármely hitel-, betéti vagy feltölthető kártyával tenné! Mindig legyen tisztában azzal, hova tette, és tartsa biztonságos helyen! A kártyái számairól, érvényességük lejáratáról, valamint a segélyhívószámokról feltétlenül készítsen feljegyzést, és tartsa azt biztonságos helyen!**
- **Jegyezze fel a banki ügyfélszolgálat telefonszámát! Amennyiben kártyája elveszett, azonnal tiltsa le bankja éjjel-nappal hívható ügyfélszolgálatán!**
- **Ellenőrizze rendszeresen kártyás tranzakcióit az internetbankján keresztül vagy a számlakivonatán!**
- **PIN kódját soha senkinek ne adja meg, és ne tartsa cetlire felírva kártyája mellett!**

AZONNALI FIZETÉSI RENDSZER - a jövő



A Magyar Nemzeti Bank elkezdte azt a jogalkotási és fejlesztési folyamatot, melynek végeredménye egy olyan, az év minden napján 24 órában működő fizetési rendszer létrehozása, amelyen keresztül mindössze néhány másodperc alatt lebonyolítható a fizetési műveletek döntő többsége.

Az azonnali fizetési rendszer használatával a hazai bankok is képesek lesznek széles körben innovatív pénzforgalmi szolgáltatásokat nyújtani. A fizetési piacra belépő új nem banki szereplők pedig, a banki termékekkel is versenyző fizetési szolgáltatásokat fognak tudni létrehozni (mobilfizetési szolgáltatások). Ebből következően számos olyan helyzetben lehet majd elektronikus úton fizetni, ahol most nincs reális alternatívája a készpénznek.

Az azonnali fizetési rendszerre épülő szolgáltatások a tervek szerint két részre oszthatóak, egy alapszintű és egy kiegészítő szolgáltatási szintre. Az alapszolgáltatásnak minden pénzforgalmi szolgáltató esetén meg kell egyeznie. Az alapszintű szolgáltatás keretében a fizető féltől a kedvezményezetthez legfeljebb öt másodperc alatt el kell juttatni a küldött összeget olyan módon, hogy a kedvezményezett számára ez azonnal felhasználható legyen.

Az azonnali fizetési szolgáltatás széleskörű felhasználhatósága érdekében követelmény lesz a másodlagos számlaazonosítók használata is, ezzel ugyanis számos fizetési helyzetben jelentősen egyszerűsíthető a fizetési folyamat. Egy másodlagos számlaazonosítókat kezelő rendszer használatával az ügyfelek által jelenleg gyakran használt azonosítók (pl. telefonszám, e-mail cím) összekapcsolhatóak a számlaszámokkal. Ez a rendszer pedig lehetővé tudja tenni, hogy akár egy mobiltelefonos alkalmazáson keresztül is lehető leg egyszerűbb módon, csupán a kedvezményezett telefonszámának megadásával, illetve kiválasztásával azonnali átutalást indítsunk.

Aperitifek

Senki nem tudja, ki és mikor itta az első aperitifet. Felmerül lehetőségként az ősi Egyiptom vagy Görögország helyszíneként, vagy a későbbiekben egy középkori szerzetes kísérletezése, de az biztos, hogy az aperitifek története messzire nyúlik vissza az időben.

Az aperitif olyan ital, amit általában étkezés előtt fogyasztunk étvágygerjesztés céljából. A piacon széles skálával találkozhatunk, de alapvetően két fő kategóriába sorolhatjuk ezeket az italokat: a bor és a szesz alapú aperitifek.

A bor alapú aperitifek eredetileg Dél-Európában jelentek meg, ahol a sok helyi, gyenge minőségű bort ízesítették borpárlat, valamint gyógy- és fűszernövények hozzáadásával. Ide sorolhatók a dél-francia muscatok, a spanyol sherry, vagy a vermut is.

A szesz alapú aperitifek két fő stílusa fejlődött ki, a bitterek és a pastis. A bitterek eredetileg Hollandiából származnak, hiszen a hollandok a gyarmataik révén sok egzotikus növényhez és fűszerhez jutottak hozzá, így olcsón tudtak égetett szeszeket előállítani. A pastis pedig két forrásból ered, az ősi görög világból, és a mókrok uralta Dél-Európából. Mindkét esetben egyszerű, ánizs alapú, vízzel hígított itálról volt szó.



Mind a bor, mind a szesz alapú aperitifek ugyanazzal az általános gyártási eljárással készülnek. Az első lépés a gyógy- és fűszernövények kiválasztása, kimérése. Ezek egy részét semleges alkoholban áztatják (macerálás), más részét vízben forrázzák (infúzió). Az így kapott folyadékot lefejtik, és bor- vagy szeszalappal keverik össze, még a többi hozzávaló (semleges alkohol, desztillált víz, cukoroldat) hozzáadása előtt.

◆	KECSKEHANG	EGYIK VITAMIN	UTÓTAG: SZÖG	ÁTVITT ÉRTELEMBEN	LITER	◆
1						L ↻
SPANYOL AUTÓJEL		POÉN RÉSZÉ			TERÜLET JELE	
		TRÓPUSI FAFAJTA			...BASINGER	
SULFUR				KÉSZPÉNZ RÖVIDEN		
ANGOL ÚR, RÖVIDEN				KELVIN		
◆	KÖNNYŰFÉM RÖVIDEN	SZEMÉLYED	HAZAI BANK	OROSZ ILLUZIONISTA		
			EDUSKA	ŐSIMAGYAR BIZONY		
FEKETE LATINUL				TOJÁS NÉMETŰL	RÓMAI 1500	
				BUDAÖRSI CENTRUM	FUTAMVÉG!	
VILÁGÍTÓ DIÓDA			OLASZ HÍRÜGYN.			ABÉCÉ 2.BETŰJE
			KÖR ÁTMÉRŐJE			OXIGÉN VEGYJELE
FESZÜLTSG JELE		TEMPUS		ÉNEKESNŐ (TORI)		

KÖNNYŰ ÉS GYORS HÁROMFOGÁSOS EBÉD!

Gyakorló anyukaként napi rutinhoz tartozik a fiaimnak a finom ebéd elkészítése, hiszen több éve úgy döntöttek, hogy nem kérik a menzán lévő kínálatot! A szeptemberi évkezdéssel ez újra aktuális. A most javasolt ételsor könnyen elkészíthető, egészséges és nagyon finom!

*A mennyiségeket
4 fő részére kell érteni.*

LEVES: Fehérboros hagyma krémleves
fűszeres sajtos bagettel.

FŐÉTEL: Leveles tésztában sült zöldfűszeres
csirkemell görög salátával.

ÉDESSÉG: Zabkekszes sajttorta sütés nélkül, áfonya szósszal.

A HAGYMA KRÉMLEVES

Hozzávalók: 5-6 nagyobb vöröshagyma, 2 szál újhagyma, 2 dl tejszín, 1 dl száraz fehér bor, só, fehérbors és fekete bors, 4-5 dl hús alaplé, keményítő, 5 dkg vaj.

A vajon megpároljuk a felkockázott vöröshagymát és újhagymát. Sózzuk, fűszerezzük és felöntjük a borral. Amikor a hagyma megpuhult, akkor krémesre turmixoljuk, majd felöntjük a húslével. Végül a keményítővel kikevert tejszínnel behabarjuk. Tálaláskor sült hagymával és zöld fűszerkeverékkel beszórt sajttal megsütött bagett szeletekkel tálaljuk!

LEVELES TÉSZTÁBAN SÜLT CSIRKEMELL

Hozzávalók: 50 dkg filézett csirkemell, 1 egész tojás, petrezselyemlevél, zellerlevél, 2 szál újhagyma, 1 gerezd fokhagyma, só, feketebors, reszelt sajt, 5dkg vaj, pici liszt, 1 teáskanál mustár, 0,5 dl fehér száraz bor és 1 db 25 dkg-os kinyújtott és feltekert leveles tészta.

A vajra odatesszük az apróra vágott újhagymát, majd a felkockázott befűszerezett csirkemellet, rávágjuk a sok-sok petrezselyem és zeller zöldet, majd felöntjük a pici fehér borral. Ezt követően a puhára sült csirkemellet megszórjuk egy pici liszttel, majd a mustárral besűrítjük. Amikor kihűlt, akkor 1 egész tojást beleütünk és elkeverjük a töltelékkel. A vékonyra kinyújtott kész leveles tésztába betöltjük a töltelékkel és rételesen feltekercsöljük, majd a tetejét picit bevagdossuk, és reszelt sajttal megszórjuk. Forró, előmelegített sütőben (200 °C) kb. 20-25 perc alatt megsütjük. Görögsalátával tálaljuk, de tehetünk mellé bármilyen friss zöld salátát.



ZABKEKSZES SAJTORTA

Hozzávalók: 1 csomag Zabfalatok, 10 dkg vaj, 1 db 250 ml mascarpone krémsajt, 1 kisebb narancs leve, héja, 8-10 dkg porcukor, Expressz zselatinfix.

Az olvasztott vaját a durvára tört keksszel egy csattos tortaforma aljába nyomkodjuk. A krémsajtot a porcukorral, a narancs héjával és levével összeturmixoljuk és hidegen hozzáöntjük a zselatin port. A hűtőben 2-3 órát hűtjük, és áfonya lekvárral vagy friss gyümölccsel tálaljuk!



EGYSZERŰ
GYORS
INGYENES

Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara,
Budapesti Békéltető Testület,

HATÁRON ÁTNYÚLÓ ONLINE VITARENDEZÉS



Budapesti
Kereskedelmi és Iparkamara
mellett működő

Budapesti
Békéltető Testület

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf. 10.

Telefon: 06 (1) 488-2131

Fax: 06 (1) 488-2186

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

www.bekeltet.hu